

OIS

Touchpoint.

OIS-ajattelusta palvelukonsepti

**Savonia-ammattikorkeakoulu /** Kuopion Muotoiluakatemia  
Teollinen Muotoilu

Katariina Kantonen

Kevät 2013

# **OIS Touchpoint**

## – OIS-ajattelusta palvelukonsepti

**Katariina Kantonen**

**Opinnäytetyö**

31 • 05 • 2013

Katariina Kantonen

Ammattikorkeakoulututkinto

|  |                            |
|--|----------------------------|
| <b>Koulutusala</b>   |                            |
| Kulttuuri  |                            |
| <b>Koulutusohjelma</b>   |                            |
| Muotoilun koulutusohjelma  |                            |
| <b>Työn tekijä</b>   |                            |
| Katariina Kantonen   |                            |
| <b>Työn nimi</b>   |                            |
| OIS Touchpoint – OIS-ajattelusta palvelukonsepti   |                            |
| <b>Päiväys</b>   | <b>Sivumäärä/ liitteet</b> |
| 31.5.2013  | 40 / 1                     |
| <b>Ohjaajat</b>  |                            |
| Juha Miettinen, Antti Kares  |                            |
| <b>Toimeksiantaja/ Yhteistyökumppani</b>   |                            |
|  |                            |
| <b>Tiivistelmä</b>   |                            |
| <p>Opinnäytetyössä tarkastellaan verkkoympäristön mahdollisuuksia tuoda lisäarvoa Savonia-ammattikorkeakoulun opiskelijoiden palvelukokemukseen. Tavoitteena oli suunnitella verkkoympäristö tukemaan Savonia-ammattikorkeakoulun OIS-ajattelua. OIS lyhennetään sanoista Open Innovation Space ja sen tarkoitus on kuvata Savonia-ammattikorkeakoulun yhteistoinnin ideologiaa, jossa opetukseen liitetyn TKI-toiminnan avulla tuotettaisiin monialaisissa ympäristöissä kysyntälähtöisiä tuotteita ja palveluita. Lopputyö etenee palvelumuotoilun prosessin kolmivaiheisen mallin mukaan: tutkimus, palvelun kehitys ja palvelun arviointi.</p> <p>Taustatutkimuksella selvitettiin ammattikorkeakoulujen yleisiä kehittämisen tavoitteita ja niihin liittyviä opiskelijoiden palvelukokemusten ongelmakohtia. Palvelun kehitys vaiheessa taustaselvityksistä saatujen johtopäätösten avulla tunnistettiin palvelulle tavoiteltavia ominaisuuksia, joista syntyi palvelukonsepti. Viimeisessä, palvelun arviointi vaiheessa, selvitettiin mahdollisen palvelukokemuksen tuoma arvo opiskelijalle ja tuotiin esille suuntaa antavia mittareita palvelun asiakastyytyväisyyden arvioimiseen.</p> <p>Merkittävin opinnäytetyön tuloksista on palvelun kehittämistä varten suunniteltu TOKIO-malli. TOKIO-mallilla pyritään selventämään, miten yhdistettäisiin TKI-toimintaa enemmän osaksi Savonian opetusta.</p> |                            |
| <b>Avainsanat</b>  |                            |
| Palvelumuotoilu, ammattikorkeakoulut, OIS-ajattelu, verkkoympäristö, TKI-toiminta, cool13, opinnäytetyöyhteisö   |                            |



|   |  |
|---|--|
| <b>Field of study</b>   |  |
| Culture   |  |
| <b>Degree programme</b>   |  |
| Degree programme in design  |  |
| <b>Author</b>   |  |
| Katariina Kantonen  |  |
| <b>Title of thesis</b>  |  |
| OIS Touchpoint – OIS ideology turned into a service concept   |  |
| <b>Date</b>   | <b>Pages / appendices</b>  |
| 31.5.2013   | 40 / 1   |
| <b>Supervisors</b>  |  |
| Juha Miettinen, Antti Kares   |  |
| <b>Project / Partners</b>   |  |
| <b>Abstract</b>   |  |
| <p>This thesis examines the opportunities of a social networking service to add value to the service experiences that students get in Savonia University of Applied Sciences. The goal was to design a social networking service to support Savonia's OIS perspective. OIS stands for Open Innovation Space and its importance is to describe the cooperative ideology of Savonia, where RDI activities and teaching are connected to the development of a multi-disciplinary environment for demand driven products and services.</p> <p>This thesis then proceeds according to the three-stage service design process: research, development and evaluation.</p> <p>In the research part the general objectives of improvement in the universities of applied sciences, and the problem areas in the related student services, were mapped. In the development part certain characteristics of service were identified, then the conclusions were made, and thereafter the idea of the final service concept was born. After this the service concept was visualized into a service blueprint, which would be used in the process of producing a service. In the last part, service evaluation, the possible value of these service experiences to the students is being examined and directional indicators to help to evaluate the customer satisfaction are being presented.</p> <p>TOKIO-model is the most notable single result of this thesis. With the help of the TOKIO-model, this thesis tries to figure out how to integrate the RDI activities more firmly into the services that Savonia provides.</p> |  |
| <b>Keywords</b>   | Service design, Universities of Applied Sciences, OIS ideology, social network, RDI activities, cool13, thesis community |



# Sisällysluettelo

|   |                         |
|---|-------------------------|
| 1.0 JOHDANTO  | 8                       |
| 1.1 Aiheen raja   | 9                       |
| 1.2 Aikataulus  | 11                      |
| 2.0 TAUSTA  | 12                      |
| 2.1 Ammattikorkeakoulu organisaationa                                       | 12                      |
| 2.2 Palvelumuotoilun Prosessi   | 13                      |
| 3.0 TEEMAT  | 14                      |
| 3.1 Opiskelijoiden tasapuolinen ja aktiivinen osallistaminen TKI-toimintaan | 14                      |
| 3.2 Toiminnan kysyntälähtöisyys   | 16                      |
| 3.3 TKI-toiminta opetuksessa  | 18                      |
| 3.4 TKI-toiminnan tasainen jatkuvuus  | 20                      |
| 3.5 Kansainvälisyys Opinnoissa  | 21                      |
| 4.0 PALVELUN KONSEPTOINTI   | 22                      |
| 4.1 Palvelun ominaisuudet   | 22                      |
| 4.2 OIS-ajattelusta palvelu   | 24                      |
| 4.3 TOKIO-malli palvelun kehittämiselle                                     | 26                      |
| 4.4 OIS Touchpoint & TOKIO-malli  | 28                      |
| 4.5 Service Blueprint   | 29                      |
| 5.0 PALVELUN ARVIOINTI  | 32                      |
| 5.1 Asiakaskokemus  | 32                      |
| 5.2 Palvelun kehittäminen   | 34                      |
| 6.0 YHTEENVETO  | 36                      |
| LÄHTEET   | 38-40                   |
| LIITTEET  | 1/1 Storyboardin Tarina |

# 1.0 JOHDANTO

Opinnäytetyö on osa Savonia-ammattikorkeakoulun teollisen muotoilun opiskelijoiden COOL-opinnäytetyöyhteisöä<sup>1</sup>, jonka tarkoituksena on yhdistää saman aihepiirin opinnäytetöistä laajempi ja toisiaan tukeva kokonaisuus. Suurin osa vuoden 2013 COOL-opinnäytetöistä liittyy OIS-hankkeeseen tai toimii OIS-toimintamallin tavoin yhteistoimintaa ja monialaisuutta hyödyntäen. Opinnäytetyöni aihe syntyi osittain jatkoksi Paula Leinosen (2011) sekä Mari Salmelan (2013) opinnäytetöille, jossa Leinonen suunnitteli OIS-ajattelulle avoimen monialaisen yhteistyötilan<sup>2</sup> ja Salmela tarkasteli OIS-hankkeen ydinkysymyksiä<sup>3</sup>. Opinnäytetyöni aihe vie eteenpäin Leinosen (2011) monialaisen yhteistyön mahdollistavaa tila-ajattelua sekä pyrkii löytämään vastauksia Salmelan (2013) opinnäytetyössä esitetyille OIS-hankkeen ydin kysymyksille. Opinnäytetyöni aihe lähti rajautumaan laajemman sähköisen OIS-tilan suunnittelusta verkkoympäristön ympärille syntyvän palvelun suunnitteluun. Aiheen lopullinen tarkastelun näkökulma rajautui oman osaamiseni ja mielenkiintoni perusteilla palvelumuotoiluun<sup>4</sup>. Opinnäytetyölläni haluan kasvattaa tietämystäni palvelumuotoilusta ja mahdollistaa tulevaisuudessa suuntautumistani palvelumuotoilijan tehtäviin.

Teknologian kehittyminen on luonut suuria mahdollisuuksia parantaa ja tehostaa palveluita. Huono toteutus voi kuitenkin saada aikaan enemmän epäjärjestelmällisyyttä ja hyödyttömien järjestelmien

kaaosta. Asioiden ja toimintojen digitaaliseksi vieminen ei saisi olla suoraan kopiomista, vaan koko palvelun muutoksen suunnittelua (Miettinen 2011). Verkkoympäristön hyödyntäminen ammattikorkeakoulun opetuksessa on tärkeä askel opetuksen uudistamisessa.

Opinnäytetyössä suunnitellaan Savoniale OIS-ajattelua tukeva verkkoympäristö, mikä toimisi samalla opetuksen kehittämisen alustana. Tuloksena esitetään, miten verkkoympäristö otettaisiin osaksi Savonian opintoja niin, että sen avulla voidaan vaikuttaa positiivisesti opiskelijoiden palvelukokemukseen ammattikorkeakoulussa. Palvelun toteutumisen kannalta selvitetään myös tärkeimmät tuotannolliset tekijät. Tutkimuksella tulisi selvittää mitä ongelmia verkkoympäristöllä pyrittäisiin ensisijaisesti ratkaisemaan. Selvityksen avulla voidaan valita tärkeimmät kehittämisen kohteet ja konkretisoida todellinen tarve verkkoympäristölle. Opinnäytetyössäni selvitan myös, miten verkkoympäristö liitettäisiin osaksi ammattikorkeakoulun opetusmenetelmiä, niin, että se on palvelun käyttäjän näkökulmasta haluttava ja käytettävä sekä palvelun tuottajan näkökulmasta tehokas ja tunnistettava (Miettinen 2011, 31).

Opinnäytetyössäni käytän sujuvamman luettavuuden vuoksi Savonia-ammattikorkeakoulusta lyhennettä Savonia.

---

1 COOL-opinnäytetyöyhteisön muut opinnäytetyöt löytyvät Theseuksesta (lukuunottamatta aikaisemman vuoden julkaisuja) hakusanalla cool13 tai julkaisujen yhteisestä osoitteesta: [http://webd.savonia.fi/kumu/kirjasto/opinnaytetyo/cool13\\_julkaisu.pdf](http://webd.savonia.fi/kumu/kirjasto/opinnaytetyo/cool13_julkaisu.pdf)

2 LEINONEN, Paula 2011. Parempi OIS - Monialainen yhteistyö avoimessa innovaatioympäristössä. Savonia-ammattikorkeakoulu. Muotoilun koulutusohjelma. Opinnäytetyö. (viitattu 2013-05-12). Saatavissa: <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-201104295253>

3 SALMELA, Mari 2013. Kuinka vOISimme? - Savonian OIS-hankkeen ydinkysymyksen visualisointi. Savonia-ammattikorkeakoulu. Muotoilun koulutusohjelma. Opinnäytetyö. (viitattu 2013-05-12). Saatavissa: <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2012121920034>

4 Palvelumuotoilu tuo muotoilu-osaamisen palveluiden kehittämiseen. Kehittämisellä lisätään palveluiden arvoa asiakkaalle sekä palvelun tuottajalle (Tuulaniemi 2011,78).



# Open Innovation Space

OIS-hankkeen tarkoituksena on kehittää ja Savonia-amk:n ja Itä-Suomen Yliopiston yhteistä toimintamallia, jossa ammattikorkeakoulujen TKI-toiminta<sup>5</sup> olisi osana opetustoimintaa ja sen avulla tuotettaisiin kysyntälähtöisiä palveluita ja tuotteita.

OIS-toimintamalli pyrkii tuottamaan kysyntälähtöiset palvelut ja tuotteet yhteistyössä alueen työ- ja elinkeinoelämän kanssa. Jotta tavoitteisiin päästäisiin, tulee luoda malleja joiden kautta voidaan palvella alueen yritysten, työelämän O&O (Oppiminen & Opetus) sekä TKI-toiminnan tarpeita.

Myös kansainvälistymistä lisätään yhdessä toteutettujen hankkeiden avulla ja käyttäjälähtöistä innovaatiotoimintaa pyritään laajentamaan.

Savonian OIS-ajattelu on selkeä esimerkki siitä, mihin suuntaan opetusta ammattikorkeakoulussamme ollaan painottamassa. OIS-ajattelussa yhdistyvät monialainen laadukas oppiminen ja opetus sekä työelämäläheinen tutkimus-, kehittämis- ja innovaatiotoiminta. (OIS10 Blogit 2010)

## 1.1 Aiheen rajaus

Opinnäytteen aiheena oli suunnitella Savonian OIS-ajattelua tukeva verkkoympäristö. OIS-hankkeen aikana on jo toteutettu opinnäytetyönä (Leinonen 2011) yhteistyölle avoin fyysinen projektityötila, joka tukee OIS-toimintamallia sen monialaisen yhteistyön tavoitteessa. Aiheeni liittyy hankkeeseen sen ideologian viemisessä eteenpäin, osaksi suurempaa toimintamallin muutosta. Aiheen rajaus tarkentui tutkimuksen alkuvaiheessa, kun määriteltiin tutkimuksen ydinkysymyksiä verkkoympäristölle. Kysymysten määrittämiseen apuja toi theseuksessa julkaistu Mari Salmelan (2013) opinnäytetyö, jossa hän tarkasteli tärkeimpiä haasteita OIS-toimintamallin toteutumisen kannalta. Tärkeimmäksi haasteeksi Salmela nostaa yhteistyötaitojen opettamisen, mikä tarkoittaa muutosta koko organisaation toimintakulttuurissa. Salmela (2013) toteaa, että fyysisten tilojen ja virtuaalialustojen sijaan tulisi kehitystyön keskittyä prosessien sisältöihin, yhteistoiminnan taitojen tutkimiseen sekä testaamiseen. Tällä tavoin

voidaan mahdollistaa OIS-ajattelun jatkuminen myös hankkeen päättymisen jälkeen (Salmela 2013,27). Tutkimuksen ydinkysymys verkkoympäristölle määrytyi lopullisesti ohjaavan opettajan ohjeistuksella keskittyä itse ”tilan” määritelmään sekä oikean asiakassegmentin löytämiseen.

Verkkoympäristön sisällöntuottamisen sijasta työ fokusoitui OIS-toiminnan laajentamiseen koko ammattikorkeakoulun toimintakulttuuriin.

Konseptin suunnittelu alkoi laajemman kokonaisuuden ymmärtämisestä, johon olisi aidosti liitettävissä verkkoympäristön tuoma hyöty.

Mikäli aihe olisi rajattu pelkästään sisällön tuottamiselle ilman selkeää kytköstä laajempaan kokonaisuuteen, olisi verkkoympäristöllä luultavasti suurempi todennäköisyys olla saamatta säännöllisiä käyttäjiä. Tästä syystä aiheen käsittelyssä on jätetty vähemmälle huomiolle käyttöliittymän suunnittelu ja sen sisällön ideointi.

---

<sup>5</sup> Tutkimus-, kehittämis-, ja innovaatiotoiminta. Suomen ammattikorkeakoululainsäädännön mukaan on ammattikorkeakouluissa harjoitettava tutkimus-, kehitys-, ja innovaatiotoimintaa perusopetuksen lisäksi. Ammattikorkeakoulun koulutuksen rooli syntyy juurikin TKI-työn ja koulutuksen vuorovaikutuksesta.

### 1.1.1 Tutkimuksen merkitys

Tutkimuksen alkuasettelussa mietittiin mikä on yhteisen tilan piirteet ja ketkä ovat tilan käyttäjät. Olettamuksena oli, että päätös suunnitella OIS-verkkoympäristö on jo itsessään ratkaisu. Tämän vuoksi taustaselvityksissä tuli keskittyä löytämään ennalta määriteltyn ratkaisuun johtavat ongelmat, joilla voidaan perustella uuden verkkoympäristön opiskelijalle sekä Savonialle tuoma hyöty.

Ratkaisua haettiin mm. siihen, mikä tekisi verkkoympäristöstä tunnetun? Miten se tavoittaisi päivittäin satoja, jopa tuhansia käyttäjiä? Kuinka mahdollistettaisiin sen jatkuva käyttötarve? Mitkä ovat sen merkitykset, hyödyt ja ominaisuudet? Verkkoympäristön suunnittelu Savonian vaikutuskanavaksi ja sen onnistunut käyttöönotto organisaatiossa voi merki-

tä suurempaa kehitystä koko ammattikorkeakoulun toimintatavoissa. Tutkimuksen aikana perehdyttiin palvelumuotoiluun, koska palvelumuotoilun teorialat tarjoavat laajemman näkökulman kehitettävänä olevaan suunnitteluongelmaan (Miettinen 2011,26). Verkkoympäristön konseptointi Savonialle nähdään laajemman palvelupaketin suunnitteluna, jossa suunnitellaan ydinpalvelu, sille tukipalvelu eli verkkoympäristö ja mahdollisia lisäpalveluita (verkkoympäristön sisältöä). Koska suunnittelussa keskitytään OIS-ajattelun palvelun konseptointiin, ei tutkimuksessa otettu huomioon vertaisoppimista muista olemassa olevista verkkoympäristöistä.

### 1.1.2 Analysoinnin menetelmät

Aiheen taustaselvitys toteutetaan tausta-aineistojen sisällönanalyysillä. Tausta-aineistojen valinnalla pyritään taustaselvitykseen tuomaan eri näkökulmia ja niiden avulla käsittelemään aihetta mahdollisimman syvällisesti. Sisällönanalyysillä erotellaan tutkimusongelmien kannalta oleellisin tieto ja nostetaan esiin aineistoissa olevia samankaltaisuuksia. Samankaltaisuudet luokitellaan teemoihin, joista saadaan palvelulla saavutettavia pitkän tähtäimen tavoitteita. Tavoitteet ideoidaan suunnitteluvaiheessa palvelun ominaisuuksiksi ja niiden avulla suunnitellaan ratkaisuehdotus esitetyille kysymyksille (ks. s.11).

Palvelulle suunnitelluista ominaisuuksista muodostui

työn konkreettiset tulokset. Palvelumuotoilulle olennaista on keskittyä siihen miten ihmiset kokevat erilaisten organisaatoiden tarjoamia palveluita (Miettinen 2011,30). Siksi palvelukonseptin<sup>6</sup> suunnittelun kannalta olen mielestäni erinomaisessa asemassa, koska minulla on neljän vuoden kokemus Savonian palveluista. Tulen viittaamaan omakohtaisiin käyttäjäkokemuksiin ja pyrin tällä tavoin osoittamaan palvelumuotoilulle tyypillisen käyttäjäläheisen näkökulman.

---

<sup>6</sup> Palvelukonseptissa kuvataan miten lisäarvoa tuotetaan yritykselle ja miten se vastaa käyttäjien tarpeisiin. Palvelukonseptin avulla voidaan esittää palveluun liittyviä rakenteita ja rakenteiden muutoksia. (Miettinen 2011,107)

### 1.1.3 Tutkimuskysymyksiä

Kun tavoite on suunnitella Savonia-amk:n OIS-ajattelua tukeva verkkoympäristö, muodostui tutkimuskysymyksiä:

**Mitä on** Savonia-amk:n palvelut?

**Ketkä** ovat palvelun käyttäjät?

**Miten varmistetaan**, ettei verkkoympäristön käyttö jää hetkelliseksi?

**Miten** verkkoympäristöä **hyödynnetään** opetuksen ohella?

**Mitä** käytäntöjä verkkoympäristö **korvaa**?

**Mitä hyötyä** verkkoympäristöstä on opiskelijalle sekä henkilökunnalle?

**Mitkä ovat** tärkeimmät opiskelijan palvelulta saama arvo on?

**Mitä tarkoittaa** Open Innovation Space?  
Mikä on OIS-ajattelun tila?

**Mitä OIS-ajattelu tarkoittaa** Savoniassa ?

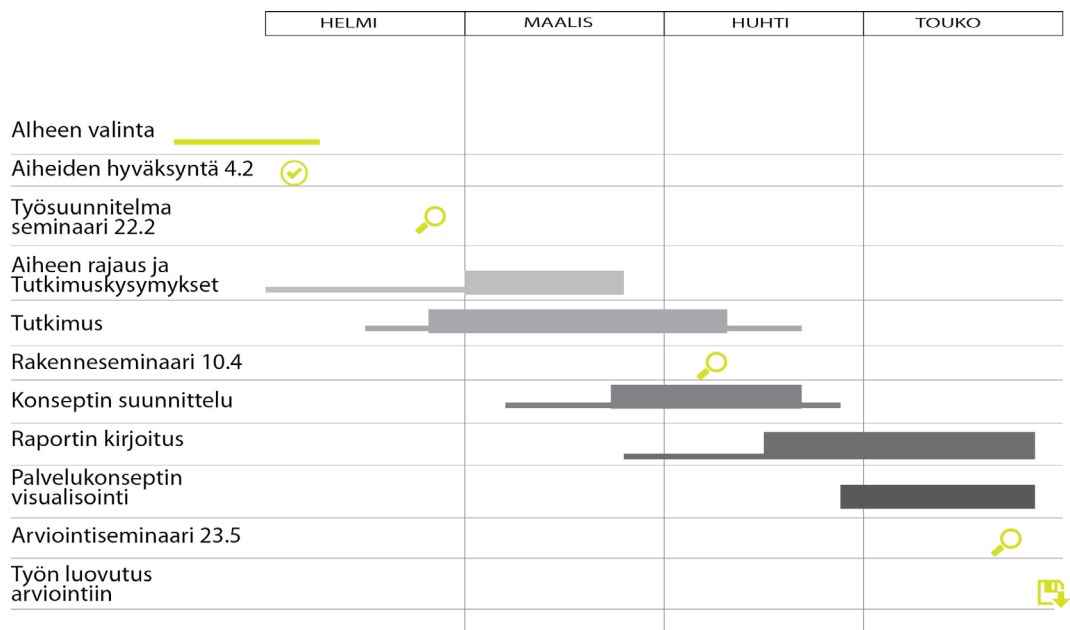
**Miten** OIS-ajattelu **laajennetaan** koko Savonian toimintakulttuuriin?

**Miten todennetaan** palvelukonseptin tuoma hyöty koko Savonialle? (Miksi siihen tulisi investoida?)

**Voiko** verkkoympäristön avulla **mahdollistaa** enemmän kansainvälistä toimintaa?

**Miten** myös yritykset ja muut sidosryhmät voisivat **olla osana** Open Innovation Space-toimintaa?

### 1.2 Aikataulutus



Kuvio 1. Kantonen 2013. Opinnäyetyön aikataulutus

## 2.0 TAUSTA

### 2.1 Ammattikorkeakoulu organisaationa



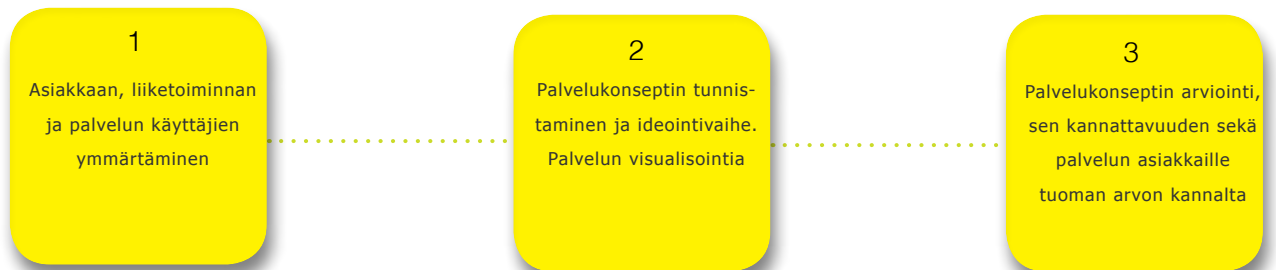
Kuvio 2. Savonia-ammattikorkeakoulun strategia kaavio 2008-2012

Ammattikorkeakoulun vastuu-alue on yhteiskunnallisesti hyvin merkittävä. Tärkeimpänä ammattikorkeakoulun tehtävänä on toimia yhdistävänä linkkinä Yliopiston tutkimusten ja alueen kysyntälähtöisen toiminnan, sekä opiskelijoiden ja heidän ammatti-identiteetin kehittämisen välillä. Suomen ammattikorkeakoululainsäädännön mukaan on ammattikorkeakouluissa harjoitettava tutkimus-, kehitys-, ja innovaatiotoimintaa perusopetuksen lisäksi (MINEDU 2010:8,13). Ammattikorkeakoulun koulutuksen rooli syntyy juurikin TKI-työn ja koulutuksen vuorovaikutuksesta. (MINEDU 2010:8)

Savonian koulutuksen tavoitteena on lisätä kilpailukykyä Pohjois-Savoon sekä Itä-Suomeen teke-mällä tutkimus-, kehitys-, ja innovaatiotoimintaa yhteistyössä alueen elinkeinoelämän kanssa. Savonia osaamislähtöisessä strategiassa on monialainen osaaminen voimavarana (Savonia 2008).

Verkkoympäristöt ovat nousseet merkittäväksi osaksi koulutuksen kehittämistä. Erilaisten palvelujen avulla oppimisesta tehdään ajasta ja paikasta riippumattontaa, sekä sillä muutetaan oppimista passiivisesta kuuntelijasta aktiiviseksi toimijaksi. Minkälaisia ominaisuuksia tulisi verkkoympäristössä olla, jotta se tukisi Savonian osaamislähtöistä TKI-toimintaa.

## 2.2 Palvelumuotoilun Prosessi



Kuvio 3. Kantonen 2013, mukaillen Engine- palvelumuotoilutoimiston kolmivaiheista suunnitteluprosessia (Engine 2009)

Palvelumuotoilun prosessissa on useita vaiheita sekä useita palvelun käyttäjän näkökulmia, joita tulee ottaa suunnittelussa huomioon. Tavoitteena on aina pyrkiä ymmärtämään laajempi konteksti jossa palvelu tapahtuu (Stickdorn 2011,22).

Palvelumuotoilun prosesseista löytyy monia eri variaatioita, niitä voi yhdistellä ja kehittää omaan projektiin toimivaksi suunnittelun työkaluksi. Ei ole myöskään oikeaa tai väärää tapaa hyödyntää palvelumuotoilun eri teorioita käytännössä. Engine-palvelumuotoilutoimiston käyttämässä palvelumuotoiluprosessissa on kolme vaihetta. Ensimmäisessä vaiheessa haetaan tietoa toimintaympäristöstä, sen asiakkaista ja liiketoiminnasta, toisessa vaiheessa tunnistetaan suunnitteluratkaisuja ja ratkaisun visualisoimista. Viimeisessä kolmannessa vaiheessa pyritään palvelukonseptin arvoa ja kannattavuutta todentamaan asiakkaille (Miettinen 2011,32-33). Prosessin kahdesta ensimmäisestä vaiheesta muodostuu OIS-ajattelun palvelukonsepti. Kolmatta, palvelun arviointivaihetta ei voi toteuttaa ennen palvelun testausta, joten esitän palvelun arvioinnin keinoja.

Palvelukonsepti esittelee palvelun keskeiset ominaisuudet ja sen avulla kuvataan palvelutuokioita ja muita palveluun liittyviä rakenteita. Palvelun konseptoinnissa on tärkeää ottaa huomioon laaja ymmärrys asiakastarpeista ja eri toiminnoista. Lisäksi tarvitaan tietoa palvelun tavoitteista sekä taloudellisista mahdollisuuksista. Palvelukonseptin tarkoitus on määrittellä sen asiakkaalle tarjoamat hyödyt. Tärkeimmistä käyttäjän arvoista muodostuu ydinpalvelu sekä toissijaisista arvoista lisäpalveluita.

(Miettinen 2011,59)

Ydinpalvelu toteutuu tukipalvelun avulla, mikä voi olla esimerkiksi sähköinen tukipalvelu. Esimerkiksi ydinpalvelusta voisi olla junayhtiöiden tarjoama ydinpalvelu siirtää matkustajia paikasta A paikkaan B, jolloin tukipalveluiksi muodostuu esimerkiksi eri mahdollisuudet ostaa matkalippuja. Näitä ydinpalvelun mahdollistavia palveluita kutsutaan tukipalveluiksi. Lisäarvoa tuottavat lisäpalvelut voidaan nähdä esimerkiksi makuupaikan varaamisena tai lisämatkatavaroiden kuljetusmahdollisuutena.

## 3.0 TEEMAT

Palvelumuotoilun kolmivaiheisen prosessin ensimmäisessä vaiheessa, taustaselvitys vaiheessa, pyrittiin hahmottamaan palvelun toimintaympäristö sekä palvelun eri sidosryhmät. Taustatutkimuksessa käsiteltiin Suomen opetusministeriön laatimaa selvitystä ammattikorkeakoulujen tutkimus-, kehitys-, ja innovaatiotoiminnasta innovaatiojärjestelmässä, Savonian KIP-hankkeen<sup>7</sup> loppuraporttia sekä Suomen korkeakoulujen arviointineuvoston<sup>8</sup> (KKA) eri julkaisuja. Aineistosta pyrittiin nostamaan esiin Suomen ammattikorkeakoulujen kehittämisen kannalta keskeisempiä tavoitteita. Näistä eri kehitystavoitteista muodostui viisi teemaa, joiden avulla pyrittiin tarkentamaan, mitä tavoitteita uudella sosiaalisella ympäristöllä on pyrittävä ensisijaisesti ratkaisemaan.

### 3.1 Opiskelijoiden tasapuolinen ja aktiivinen osallistaminen TKI-toimintaan

Yhtenä toistuvana teemana aineistosta nostettiin opiskelijoiden aktiivinen osallistaminen TKI-toimintaan sekä vertailuoppiminen muiden toteuttamista TKI-projekteista. Projektiin pääseminen saattaa vaihdella oppilaiden välillä merkittävästi. Jotkut ovat olleet mukana useammassa TKI-projektissa, kun taas osalle ei ole kertynyt lainkaan kokemusta TKI-projekteista. Opetusministeriön selvityksen mukaan (2010:8) TKI-työssä suoritettujen opintopisteiden suorituspäätyminen vaihteli ammattikorkeakouluittain 0,24 pisteestä hieman yli 6 pisteen per opiskelija.

Opetusministeriön teettämässä haastatteluissa käy ilmi myös toinen epäkohta, jossa TKI-projektien ohjaajat mainostavat projekteja niille relevanteilla luennoina, mutta samalla saattavat luoda vaikutelman 'tiettyjen opiskelijoiden valikoimisesta' projekteihin. Se saattaa luoda epäoikeudenmukaista tunnetta, koska projektiin mukaan pääsemisessä ei ole ollut käytössä tasapuolista valintamenettelyä.

Omakohmainen kokemus projektitiimin valinnasta Savonia-AMK:ssa on ollut hyvin vastaavanlainen. Uuden opintojakson alussa suuri ryhmämme jaettiin kahteen pienempään ryhmään, ryhmään A ja ryhmään B. Opintojaksojen aikana suoritettavat yritysprojektit kuitenkin esiteltiin vain ryhmälle B, projektien vähäisen määrän takia. Ryhmässä A, projektitöiden aiheet keksittiin oman ryhmän kanssa. TKI-projekteissa työskennelleet saivat luotua myös tulevan työnhaun kannalta tärkeitä uusia verkostoja yrityksiin. Yritysprojektiin osallistumisella on myös vaikutusta henkilökohtaisen CV:n sisältöjen kartoittamiseen. Yritysprojektit voidaan mainita CV:ssä työkokemuksia vastaavina projekteina, mutta opintojaksoilla tehtyjä omaehtoisia projekteja ei voi. Sen takia olisi mielestäni erittäin tärkeää antaa opiskelijoille tasapuolinen mahdollisuus pystyä osallistumaan TKI-projekteihin.

---

<sup>7</sup> KIP-hanke, Korkeakouluverkoston innovaatiopolut (KIP)- hanke Savonia-AMK 2008-2010  
Kehitti uusia tapoja korkeakouluverkoston innovaatiotoimintaan.

<sup>8</sup> KKA, Korkeakoulujen arviointineuvosto on riippumaton asiantuntijaelin, jonka tehtävänä on avustaa korkeakouluja ja opetus- ja kulttuuriministeriötä korkeakoulujen arvioinneissa. Toimikaudeksi kerrallaan nimetyn neuvoston jäsenet edustavat yliopistoja, ammattikorkeakouluja, opiskelijoita ja työelämää. [www.kka.fi](http://www.kka.fi)

<sup>9</sup> Ammatti-identiteetti tarkoittaa yksilön käsityksiä itsestä ammatillisena toimijana - mihin kokee kuuluvansa ja samaistuvansa. Se on omaan elämänsä historiaan perustuva käsitys itsestä ammatillisena toimijana. (Lähde: <http://uraohjauksen-sanakirja.purot.net>)



Kuva 1. Kantonen 2013. Verkostoituminen

KIP-hankkeen loppuraportissa ehdotetaan, että projektien toteutuksiin tulisi etsiä parhaat osaajat kumppanuus- ja palveluverkostoista. Ratkaisuksi ehdotetaan, että yritys- ja työelämäyhteisön tehtäviin ja oppimiskenttään kuuluu mahdollisimman laaja toimijajoukko: kaikki opiskelijat ja henkilökunta. Jokaisella tulisi olla oikeus ja velvollisuus etsiä ja olla aloittamassa toimeksiantoja (KIP-hanke 2011,14). Ratkaisuksi KIP-hankkeen loppuraportissa ehdotetaan, että olisi olemassa innovaatiopalveluryhmä, jotka auttaisivat toimeksiannon aloittajaa täsmentämään, muotoilemaan ja jäsentelemään toimeksiannon toteuttamiskelpoiseksi kokonaisuudeksi. He auttaisivat myös opiskelijaa laatimaan ehdotuksen toimeksiannon sisällyttämisestä opintoihin, TKI-projektina tai freelance projektityönä. (KIP-hanke 2011,14-15)

KKA<sup>7</sup> mainitsee raportissaan (7:2012), että vapaampi valinta opintojen sisältöön voi saada aikaan suuren toimeksiantomäärän, jonka hallintaan tarvitaan sähköisiä työkaluja sekä toimivia prosesseja. Yhteistyötä julkisen sektorin ja yritysten kanssa tulisi opettaa, eikä se välttämättä kuitenkaan tarkoita suuria rahallisia investointeja, sillä ihmisten yhteen saattaminen ja heille kokeilun mahdollisuuden antaminen, ei vaadi suuria määriä rahoitusta. Innovaatiivisen yhteistyö-systeemin kehittäminen julkisen ja

yksityisen sektorin välille on haastavaa, mutta olisi helpottavaa jos pienin askelin mahdollistettaisiin enemmän yrityksiä yhteistyön aikaansaamiseksi (KKA. 7:2012,52).

Opiskelijoille tulisi luoda samanlaiset mahdollisuudet olla osana TKI-projekteja. Opiskelijoita tulisi kannustaa oma-alotteisuuteen ja näin saada opiskelijat aloittamaan omaa innovatiivista toimintaa. Tämä mahdollistaisi oppilaita syventymään omiin mielenkiinnonkohteisiin ja luomaan selvempää käsitystä omasta ammatti-identiteetistään<sup>9</sup>. Mahdollisuus tehdä enemmän omavalintaisia opintoja avaisi enemmän tilaisuuksia uteliaisuuden herättämille tutkimuksille, mitkä voisivat nopeasti johtaa kysyntälähtöisiin tuote- ja palvelukonsepteihin. Opiskelijoiden tasapuolinen ja aktiivinen osallistaminen TKI-toimintaan tulisi olla itsestänselvyys ammattikorkeakoulujen koulutuksen roolin toteuttamisessa. Savonian tulisi osoittaa enemmän sosiaalisen kestävyys arvoja työelämälähtöisen koulutuksen mahdollistamisessa tasapuolisesti kaikille opiskelijoille. Näin voidaan ehkäistä tiettyjen opiskelijoiden valikoitumista projekteihin, sekä joidenkin opiskelijoiden syrjäytymistä kokonaan pois TKI-toiminnasta. Ratkaisuna ehdotan tasapuolista valintamenettelyä TKI-toimintaan, jossa hakua voidaan rajata hakuehdoilla, esimerkiksi vaatimuksella tiettyjen perusopintojen suorittamisesta.

## 3.2 Toiminnan kysyntälähtöisyys

Toiseksi teemaksi taustaselvityksistä nousi kysyntälähtöisyys. Kaikkien ammattikorkeakoulujen yhteinen tavoite on tuottaa tietoa ja kehittää palveluja, jonka on tarkoitus vahvistaa alueen yritys- ja elinkeinoelämän osaamista ja kilpailukykyä. Ammattikorkeakoulujen tutkimus- ja kehittämistoiminnasta tuli virallista vuonna 2003 jonka jälkeen vuonna 2010 opetusministeriö lisäsi innovaatio-toiminnan osaksi tutkimus- ja kehitystoimintaa (KKA 7:2012,11). Tämän takia innovaatio-toiminnon virallinen asema ammattikorkeakoulun velvollisuuksissa on edelleen monessa suhteessa epäselvää. (KKA 7:2012)

Suomen ammattikorkeakoulun rooli on olla välittäjäorganisaationa Suomen Yliopistojen tutkimusten, julkisen sektorin ja elinkeinoelämän innovaatioiden tarpeiden muodostamisessa. Ammattikorkeakoulujen strategioiden tavoitteena on pitkäjänteinen TKI-toiminta, joka on osittain kysyntä- että osaamislähtöistä. Ammattikorkeakoulujen tulisi osata ennustaa osaamista, tietoja ja taitoja, joita tulevaisuudessa tullaan tarvitsemaan. Näin pystytään reagoimaan nopeasti muuttuviin työmarkkinoiden tarpeisiin. Käytännön toteutuksena TKI-työn rooli on kuitenkin

edelleen epäselvä, eikä yhteisistä innovaatiostrategioiden kehittämisestä löydy tarpeeksi näyttöä ammattikorkeakoulujen ja yritysten välillä. Kysyntälähtöisen palvelun ja toiminnan edistämiseksi tulisi kuulla kaivattua ammattikorkeakoulujen ja yhteiskunnan yhteyksien välillä.

KKA:n tutkimuksissa käy ilmi, ettei alueen yrityksillä ole välttämättä tarkkaa ymmärrystä siitä, miten yhteistyö ammattikorkeakoulujen kanssa voisi hyödyttää heidän yritystään. Näin ollen KKA näkisi järkevänä sijoittaa yhdistäviin tekijöihin, joilla saataisiin enemmän mahdollisuuksia yhteisille hankkeille. Yhteistoimintaa ja verkostoitumista tulisi kehittää muiden ammattikorkeakoulujen, yliopistojen, yritysten, julkisen sektorin ja tutkimuslaitosten kanssa, koko Suomen alueella ja myös kansainvälisesti.

(KKA 7:2012)

Savoniassa opettajat kannustivat ensimmäisestä vuodesta asti opiskelijoita olemaan aktiivisia opinnoissa ja osallistumaan kilpailuihin, näyttelyihin, seminaareihin ja verkostoitumaan mahdollisimman laajasti. Opintojen aikana oli paljon ideoita ja intoa tehdä töitä laidasta laitaan ja verkostoitua, mutta

---

10 Fuzzy front end, on englanninkielinen nimi jolla viitataan innovaatioprosessin alkupäähän. Se on innovaatioprosessin etuosa, vaihe, joka alkaa idean keksimisestä ja päättyy silloin kun organisaatio päättää aloittaa tuotekehitysprosessin. Fuzzy front end voi viedä 50% tuotekehityksen ajasta. (<http://en.wikipedia.org>, Luettu 1.5.2013)



*Ammattikorkeakoulujen tulisi osata en-  
nustaa osaamista, tietoja ja taitoja joita  
tulevaisuudessa tullaan tarvitsemaan.  
Näin pystytään reagoimaan nopeasti  
muuttuviin työmarkkinoiden tarpeisiin.*

usein ei ollut aikaa isommille ylimääräisille aktiviteeteille kurssiaikataulujen lomassa.

Opetusministeriön (2010:8) mukaan tulisi lisätä palveluinnovaatioiden kehittämiseen, yrityksiin sekä julkiseen sektoriin liittyvää TKI-toimintaa. Korkeakoulujen arvointineuvosto näkee innovaatioiden kehittämisen kannalta tärkeää olevan uteliaisuuteen perustuvan tutkimuksen. Uteliaisuuden aloittaman tutkimuksen on oltava TKI-työskentelyn ydin, sillä ”emme tiedä, mitä emme tiedä” (KKA 7:2012,14). Opetusministeriön (2010:8) näkemys on, että uuden tiedon avulla syntyneet innovaatiot eivät synny tavanomaisella ongelmanratkaisu tyylillisellä tutkimuksella. Joissakin tapauksissa oppilaat nähdään kokonaan uusien ideoiden lähteenä tai uusien aloitteiden luojina. Tämän kaltaisen jatkuvan toiminnan mahdollistaminen edellyttää, että julkiset varat investoitaisiin tutkimuksen alkupäähän. Näin saataisiin tehokkaimmat tulokset uusien ideoiden ja tiedon tuottamiselle, mikä taas ajan mittaan johtaisi uusiin tuotteisiin ja työpaikkoihin. (KKA 7:2012,14)

KIP-hankkeen raportin johtopäätöksissä osoitetaan myös, että keskeisintä on tutkijoiden, opiskelijoiden ja muiden toimijoiden avoin keskustelu ja yhteistoi-

minnan mahdollistaminen. Myös KIP-hanke painottaa innovaatioprosessin alkupäätä, jossa ei etsitä ratkaisua tiettyyn ongelmaan, vaan oikeaa ongelmaa. Kyseessä on ns. Fuzzy front end<sup>10</sup>-toiminta. Tällöin tuloksena syntyy innovatiivisia uusia tuoteideoita tai vaikka uusi idean sovelluskohde. Onnistumisessa on ollut olennaista kysyntälähtöisyys ja käytäntöpainoteisuus. (KIP-hanke 2011,15-16)

TKI-toiminnan innovaatiotoiminta nähdään ammattikorkeakoulujen harjoittamana fuzzy front end-toimintana, jota soveltamalla tuotettaisiin suuremmalla todennäköisyydellä kysyntälähtöisiä yhteistyöprojekteja ja pysyttäisiin edelläkävijöinä. Savoniassa tulisi sijoittaa innovaatiotoiminnan alkupäähän ja mahdollistaa jokaisen opiskelijan uteliaisuuden aloittavaa kokeilevaa toimintaa. Näin innovaatiotoiminta voitaisiin ottaa selkeämmin osaksi ammattikorkeakoulujen toimintaa ja selkeyttää sen virallista asemaa opetuksessa. Innovaatiotoiminnan alkupäähän sijoittaminen tarkoittaisi opiskelijoiden ja opettajien vapautta suunnitella omia projekteja ja mahdollistaa niiden hyväksyntä opintopisteisiin ja opetukseen. Täysin vapaasti valittava innovaatiotoiminta voisi korvata esimerkiksi Savonian rajoitetut vapaavalintaiset kurssit.

*KKA näkee oppilaat tärkeänä tekijänä hyvinkin monimuotoisissa TKI-hankkeissa ja pitää niihin valmistavan koulutuksen tärkeänä osana ammattikorkeakoulun opintoja.*

### 3.3 TKI-toiminta opetuksessa

Kolmas teema ammattikorkeakoulujen kehittämis-kohteeksi nousi TKI-toiminnan yhdistäminen opetukseen. KKA:n tekemässä raportissa (7:2012) mainitaan, että TKI-toiminta on edelleen konsepti ammattikorkeakouluissa, eikä sille ole muodostunut yksiselitteistä ja yhteistä toiminnankuvausta. Eri-laiset toimeksiannot muuttavat aina TKI-toiminnan sen hetkistä määritelmää, joten sanatarkkaa kuvausta TKI-toiminnasta on vaikea muodostaa (KKA 7:2012,53). TKI-projektien tulokset tulisi sisällyttää opetukseen ja niiden tulisi sitä kautta saavuttaa kaikkien opiskelijoiden tietoisuus. Tällä tavoin voidaan saada aikaan TKI-projektien linkki uuteen oppimiseen ilman, että jokaisen oppilaan odotettaisiin osallistuvan kaikkiin hankkeisiin (KKA. 7:2012,s.27).

KKA:n (7:2012) järjestämässä tutkimuksessa selvitetään suosituimpia tapoja osallistaa oppilaita TKI-toimintaan, joista suosituin oli opinnäytetyön tekeminen. Lisäksi kyselyyn vastanneet ammattikorkeakoulut olivat listanneet myös kursseihin liittyvät projektit, sekä muut tutkimukset ja projektityöt, ideoinnin, yhteistyöprojektit yritysten kanssa. TKI-työ nähdään toteutettavana myös osana opintojaksoa erillisinä intensiivikursseina, kurssiharjoituksina, ja muina opetustehtävinä. Oppilaat voisivat suorittaa erilaisia tehtäviä osana heidän TKI-opintojaan, kuten tiedon hankintaa ja analysointia, raportointia, prototyypin kehitystä ja testausta, olla tekemässä yhteistyötä akateemisten artikkeleiden kirjoittamisessa tai toimia avustavana tutkijana. (KKA 7:2012,32)

TKI-toiminnan ja koulutuksen vuorovaikutus voi aiheuttaa koulutusjärjestelmään hajanaisuutta ja haasteellisuutta laajan yhteistoiminnan toteutumiseen. Opetusministeriön toimenpide-ehdotuksessa

(2010:8) sisällytettäisiin ammattikorkeakoulututkinnon henkilökohtaisiin opetussuunnitelmiin yhä enemmän oppimista TKI- ja yrittäjyystoiminnasta. Tämän toteuttamiseen tulisi varmistaa riittävät TKI-toiminnan tukipalvelut sisäisin järjestelyin ja yhteistyössä muiden alueellisten ja kansallisten innovaatio-toimijoiden kanssa (MINEDU 2010:8,30). Tarvitaan uusia innovatiivisia tapoja Integroida TKI-toiminta systemaattisesti osaksi opetusta, näin mahdollistetaan mahdollisimman monen oppilaan osallistaminen TKI-toimintaan, ei vain pientä osaa heistä (KKA 7:2012,33-34).

Omat mielikuvat projektien ja opetuksen välisestä tiedonsiirrosta tapahtui joko opettajan kertomana luokassa, (joka osaltaan saattoi luoda myös negatiivista tunnetta tiettyjen oppilaiden valikoimisesta projekteihin. Kappale 3.1), tai sitten tietoa sai muiden oppilaiden projekteista, jos he itse niistä päättivät kertoa. Projekteista, joiden tiimin jäseniä en henkilökohtaisesti tuntenut, en saanut opetukseen liittyvää muuta tietoa, lukuun ottamatta loppuesittelyä. Loppuraportteja voi luultavasti löytää Savonian kirjaston julkaisuista, mutta jollei niiden olemassaolosta ole tietoinen, ei niitä osaa etsiä. Vaihto-opintojen aikana tutustuin erilaiseen toimintatapaan Hollannin Windesheimin ammattikorkeakoulussa. Siellä oli tapana järjestää ns. messut opintojaksojen jälkeen. Messut järjestettiin Windesheimin aulatiloihin kokoamalla esittelypöydät ja projektien esittely planssit (julisteet). Messuille kutsuttiin ammattikorkeakoulun opiskelijat sekä alueen yritysten edustajia. Pidimme lyhyitä (muutaman minuutin kestäviä) tuote-esittelyitä muille opiskelijoille sekä yritysten edustajille, samalla opimme muotoilijalle tärkeitä kommunikoinnin taitoja, kuten omien ideoiden myymisen taitoa.

Huomasin tämän taidon olevan erittäin tärkeä ja harjoitus tuli tarpeeseen.

KKA (7:2012) kuvaa opiskelijat tärkeänä tekijänä hyvinkin monimuotoisissa TKI-hankkeissa ja pitää niihin valmistavan koulutuksen tärkeänä osana ammattikorkeakoulun opintoja. KKA:n tekemissä haastatteluissa käy ilmi, että oppilaat eivät usein ole valmiita TKI-toiminnan käytännönläheiseen toimintaan ja myös opiskelijat selkeästi toivoivat vahvempaa TKI-komponenttia opintoihin. He uskoivat olevan apua siitä, että vanhemman vuosikurssin opiskelijat jakaisivat kokemuksiaan projekteista ennenkuin he itse aloittaisivat TKI-projektin. Arviointipaneelin saama vaikutelma oli, että useimmissa tapauksissa ei ollut sellaista systemaattista järjestelmää oppilaiden kokemusten ja palautteen raportoinnissa, että sillä olisi vaikutusta opetussuunnitelmien kehittämiseen tai, että se edistäisi organisaation oppimista. TKI-toiminnan linkittäminen opetukseen tarkoittaisi myös opettajille uusien menetelmien hyväksymistä ja oppimista. KKA:n tutkimuksissa käy ilmi myös vanhemman opettajahenkilöstön vastahakuisuus perinteisistä opetusmenetelmien yhdistämisestä TKI-toimintaan.

(KKA 7:2012,32-34,40)

TKI-toiminta tulisi nähdä enemmän koko organisaation sisällä tapahtuvana kokonaisvaltaisena tutkimus-, kehittämis- ja innovaatiotoimintana yksittäisten hankkeiden ja projektien sijaan. Projekteissa tuotetun tiedon jakaminen, sen siirtäminen eteenpäin sekä syntyneiden ideoiden jatkokehityksen mahdollistaminen on ratkaisevaa TKI-toiminnan roolin ymmärtämisessä osana ammattikorkeakoulun opetusta. Jos tiedonjakamista ei tapahdu ja vain osa TKI-toiminnasta päätyy kaikkien opiskelijoiden tietoisuuteen, ei TKI-toiminta silloin voi olla osa ammattikorkeakoulun opetusta. Kaikkien ammattikorkeakoulun opiskelijoiden tulee saada yhtäläinen mahdollisuus opetukseen, joten jos vain osalla on mahdollisuus oppia TKI-toiminnasta, ei sitä voida käsittää osana tutkintoon kuuluvaa perusopetusta. Ratkaisuksi ehdotan, että TKI-toiminnasta saatu tieto tallennetaan kaikille avoimeksi materiaaliksi tietokantaan ja TKI-toiminnan opiskelijavalintamenetelmät olisivat tasapuolisia, sekä kaikkien aloitettavissa. Vain näin voidaan mielestäni toteuttaa TKI-toiminnan todellinen ymmärrys osana ammattikorkeakoulun opetus-toimintaa.



Kuva 2. Kantonen 2011. Windesheimin ammattikorkeakoulun Messu-päivä

*Tasaisesti jatkuvaa fuzzy-front-end toimintaa harjoittamalla mahdollistettaisiin TKI-toiminnalle myös pysyvämpi tapa tuottaa uusia aidosti kysyntälähtöisiä hankkeita.*

### 3.4 TKI-toiminnan tasainen jatkuvuus

Neljänneksi teemaksi nousi TKI-toiminnan tasaisen jatkuvuuden varmistaminen. Tavoitteena on kysyntälähtöinen ja pitkäjänteinen TKI-toiminta, mutta sattumanvarainen rakennerahastorahoitus TKI-toiminnalle tekee toiminnasta lyhytkestoista.

TKI-toiminnan kehittämisessä suurimpia ongelmia on toiminnan epäselvä asema perusrahoituksessa. Epäselvien rahoitusmekanismien vuoksi toimintaa rahoitetaan päätoimisesti ammattikorkeakoulujen sisäisellä budjetilla tai EU-rakennerahastojen<sup>11</sup> avulla. EU-rakennerahastoilla on merkittävä rooli Suomen ammattikorkeakoulujen TKI-toiminnan profiilin kehittämisessä (KKA 7:2012,5,23). TKI-toimintaa rajoittaa voimakkaasti opiskelijamäärä, henkilöstömäärä ja rahoituksen määrä. Tämän vuoksi laadukas ja pitkäjänteinen TKI-toiminta edellyttää riittävää yksikkökokoja, jonka avulla saadaan aikaan liikkuvaraa resursseille ja tarvittavalle henkilöstölle, joka parantaa toiminnan laatua ja vaikuttavuutta (MINEDU 2010:8,14).

Tasaisen TKI-toiminnan jatkuvuuden varmistaminen ammattikorkeakoulun opetuksessa olisi hyvin tärkeää. Tasaisella jatkuvuudella varmistettaisiin TKI-toiminnan, opetuksen ja oppimisen linkitys.

Tasaisesti jatkuvaa fuzzy-front-end toimintaa har-

joittamalla mahdollistettaisiin TKI-toiminnalle pysyvämpi tapa tuottaa uusia aidosti kysyntälähtöisiä hankkeita. Jotta toiminta pysyy tasaisesti aktiivisena, tulisi ammattikorkeakoulun saada TKI-hankkeille tasaisesti myös rahoitusta. Savonia on yksi maamme suurimmista ammattikorkeakouluista, joten sillä olisi hyvät mahdollisuudet laitoksen koon puolesta saada aikaan TKI-toiminnan tasaisempi jatkuvuus. Oppilaiden oma-aloitteinen TKI-toiminta olisi yksi ratkaisu toiminnan tasaiselle jatkuvuudelle. Savonian organisaation sisällä, opiskelijoiden ja henkilökunnan henkilökohtaisen verkoston avulla on varmasti monia tietämättömiä kytköksiä alueen yrityksiin. Mahdollistamalla kaikkien ehdottaa ja aloittaa toimeksiantoja on yhdistävä tekijä alueen yrityksien kanssa. Tuhansien opiskelijoiden ja henkilöstön ideat ja henkilökohtaiset verkostot tulisi hyödyntää tehokkaasti TKI-toiminnassa ja yrityksien osallistamisessa TKI-toimintaan. Opiskelijat ja koko henkilökunta toimisi samalla Savonian palveluiden ja osaamisen markkinoijina. Mitä enemmän toimintaa, sitä enemmän voitaisiin löytää kysyntälähtöisiä projekteja, joiden jatkokehityksiä varten voidaan hakea rahoitusta.

<sup>11</sup> EU-rakennerahastoilla Euroopan unionin alue- ja rakennepolitiikalla lisätään jäsenvaltioiden taloudellista ja sosiaalista yhteenkuuluvuutta sekä vähennetään alueiden välisiä kehityseroja tukemalla heikommin kehittyneitä ja taantuvia alueita. Euroopan unionin rakennerahastoista tuettavaa alue- ja rakennepolitiikkaa toteutetaan rakennerahasto-ohjelmien kautta. Luettu: 2013-05-10. Lähde: [www.rakennerahastot.fi](http://www.rakennerahastot.fi)



*Yhteistoimintaa tulisi painottaa enemmän, sillä kansainvälisten yrityshankkeiden avulla voidaan myös monipuolistaa rahoituksen lähteitä*

### 3.5 Kansainvälisyys Opinnoissa

Suomalaisten ammattikorkeakoulujen kansainvälisyminen on todettu olevan muita pohjoismaita vähäisempää. Yritystoiminnan ongelmaksi sanottiin houkuttelemattomuus ja pienimuotoinen liikkuvuus. Opetusministeriön arviointipaneeli kannustaa kansainvälisyyden ja verkostoitumisen lisäämiseen. Yhteistoimintaa tulisi painottaa enemmän, sillä kansainvälisten yrityshankkeiden avulla voidaan myös monipuolistaa rahoituksen lähteitä (MINEDU 2010:8,12,21).

Esimerkiksi Nordforks on Pohjoismaiden ministerineuvoston alainen elin, joka rahoitti esimerkiksi vuonna 2011, 15 milj. eurolla Pohjoismaiden tutkimusyhteistyötä. Rahoitukseen on avoin haku, mutta yleensä edellytetään yhteistyötä kolmen pohjoismaan välillä. KKA mainitsee raportissaan, ettei kansainvälisten verkostojen vahvistaminen välttämättä tarkoita lisää kansainvälisiä projekteja ja uusia rahoituksen lähteitä, mutta se tarkoittaa varmasti laajempaa näkökulmaa, parempaa globaalia asemointia ja kasvavia yhteyksien määrää, jotka ovat kaikki tärkeitä solmukohtia innovaatioiden luomiselle (KKA 7:2012,45). Kansainvälisyys on merkittävä tekijä myös ammattikorkeakoulujen välisissä alueen kehittämistehtävissä, kun mietitään yritysten kansainvälisille markkinoille menemistä.

(KKA. 7:2012)

Vietin vaihto-opiskelukujon Hollannissa Windesheimin ammattikorkeakoulussa, jossa on noin 20 300 opiskelijaa. Kansainvälisyys koulussa näkyi käytävillä selkeästi ja olin yksi monesta sadasta vaihto-opiskelijasta. Kansainvälinen vaihto avasi näkökulmani ja opin paljon sellaista, mikä on tuonut

itsetietoisuutta omasta osaamisesta ja kiinnostuksen kohteista, se myös vahvisti omaa ammattitaitiani. Lähdin kansainväliseen 5kk kestäväseen opiskelijavaihtoon vuonna 2011 tammikuussa, jolloin samana vuonna koko Suomen ammattikorkeakoulujen yli 3kk kestäväseen ulkomaan vaihtoon lähtevien määrä kasvoi 0,6 %, mutta Itä-Suomen alueella se laski -9,6%. Vaihtoon lähtevien ammattikorkeakoulup opiskelijoiden määrä vuosina 2010-2011 laski eniten Savoniassa -33,9%. Savonian tulevien ulkomaalaisten opiskelijoiden määrä vuosina 2010-2011 oli myös laskenut, mutta selkeästi vähemmän -1,8% (CIMO 4/2012,16). KKA:n raportissa (7:2012) kansainvälisen TKI-toimintaan liittyvissä johtopäätöksissä suositellaan ammattikorkeakoulujen tarkentamaan kansainvälistymis-strategioitaan, sekä tehostamaan sellaista kansainvälistä toimintaa, joiden avulla saavutettaisiin hakukelpoisuus EU:n rahoitusohjelmiin.

Kansainvälistyminen Savoniassa on erittäin tärkeää, kun ottaa huomioon maantieteellisen sijainnin. Opiskelijoiden opiskelijavaihtojen ja ulkomailla tapahtuvien työharjoitteluiden lisäksi tulisi olla kansainvälisenä TKI-toimintana suoritettuja lyhyitä opiskelijavaihtoja. Tulisi luoda useammille opiskelijoille mahdollisuuksia luoda kansainvälisiä yhteyksiä, mikäli tavallinen pitkäkestoinen opiskelijavaihto tai harjoittelu on ajallisesti este. Windesheim ammattikorkeakoulussa oli tapana järjestää esimerkiksi vuosittaisia omakustanteisia opintomatkoja Eurooppaan, jossa he vierailivat paikallisessa autotehtaassa ja kävivät tutustumassa paikallisiin muotoilutoimistoihin. Tämänkaltaista lyhytkestoista kansainvälistä toimintaa tulisi olla myös Savoniassa.

## 4.0 Palvelun konseptointi

Palvelumuotoiluprosessin toisessa vaiheessa tunnistettiin taustaselvityksestä nostetuista teemoista konkreettisia ominaisuuksia konseptille (ks. s.23). Ominaisuuksien määrittelyn jälkeen suunniteltiin miten palveluun tavoiteltavat ominaisuudet ja OIS-ajattelu yhdistyisivät opiskelijalle näkyväksi ja koettavaksi palvelukokemukseksi. Palvelukokemus muodostui ydinpalvelusta, sen mahdollistavasta tukipalvelusta (verkkoympäristöstä) sekä lisäpalveluista. Seuraavaksi palvelun toimivuutta tarkasteltiin osana Savonian organisaation opetuksen rakennetta. Tuloksena syntyi palvelun kehitykselle iteratiivinen prosessimalli. Palvelukonseptia arvioitiin lopuksi tarkastelemalla sen tuomaa todellista arvoa opiskelijalle sekä Savoniale.

### 4.1 Palvelun ominaisuudet

Taustaselvityksen teemoista saadut palvelun ominaisuudet jaetaan kahteen kategoriaan. Katgoria yksi on palvelun käyttäjän näkökulmasta haluttavat ja käytettävät ominaisuudet ja katgoria kaksi on palvelun tuottajan puolesta tehokkaat ja tunnistettavat ominaisuudet.

Palvelukonseptin ensimmäinen ideointivaihe oli palvelussa saavutettavien hyötyjen ja etujen muuntaminen palvelun ominaisuuksiksi opiskelijoille ja Savoniale. Teemoista nousi opiskelijan palvelujen ominaisuuksiksi TKI-toiminnan tasapuolinen lisääminen opintoihin, opintojen avoimuus, innovaatiotoiminta, tasainen TKI-toiminnan jatkuvuus, verkostoituminen, omien mielenkiinnon kohteiden etsiminen

ja työelämään valmistava ammattiosaaminen. Savonian kannalta hyödylliseksi ominaisuuksiksi saatiin esimerkiksi TKI-toiminnan selkeämpi yhdistäminen opetukseen, OIS-ajattelun brändäys ja selkeyttäminen, systemaattisempi tapa aloittaa yhteistyö alueen yritysten kanssa, uusien yhteistyökumppaneiden löytäminen sekä kysyntälähtöisien projektien varmistaminen. Tärkein palvelun ominaisuus olisi TKI-toiminnan sekä opetuksen ja oppimisen linkittäminen yhteen. Tämän toteuttamisella voitaisiin mahdollistaa tärkeimpien palvelun hyötyjen toteutuminen; opiskelijan saaman opetuksen monipuolistaminen ja Savonian opetuksen päivittäminen ja kysyntälähtöisyyden ennakoiminen.

### Kategoria 1

Palvelun käyttäjän näkökulmasta haluttavat ja käytettävät ominaisuudet

## 1 Opiskelija

Opintojen sisältöön vaikuttaminen

Tasapuolinen Valintamenetelmä  
yritysprojekteihin

Lisää aikaa omien projektien  
tekemiseen

Omien mielenkiinnonkohteiden löytäminen

Yrittäjyystoiminnan sisällyttäminen  
TKI-opintoihin

Monialainen verkostoituminen

Käytännönläheisemmän  
oppimisen lisääminen

Lisää aikaa uteliaisuuden  
aloittavalle toiminnalle

Helpotusta aikataulujen  
yhteensovittamiselle

Avoimuus laitosten välillä,  
tietoisuus muiden tekemisistä

Lisää CV ja portfolio sisältöä

### Kategoria 2

Palvelun tuottajan näkökulmasta tehokkaat ja tunnistettavat ominaisuudet

## 2 Savonia

Organisoitunut tapa  
hyödyntää TKI-toimintaa

Resurssien tehokkaampi jakaminen  
(henkilökunta ja talous) organisaation sisällä

Selkeämpi brändi  
OIS-ajattelusta koululle

Suurempi mahdollisuus  
uusille rahoituksille

Selkeä strategia yrityksien osallistamiselle  
Savonian TKI-toimintaan  
(yritykset tietävät selkeämmin mitä kaikkea  
ammattikorkeakoulun kanssa voi tehdä  
yhteistyössä)

Kansainvälistä  
houkuttelevuutta lisää

Kysyntälähtöisten projektien  
varmistaminen

## 4.2 OIS-ajattelusta palvelu

Seuraava vaihe palvelun konseptoinnissa oli miettiä, miten palveluun tavoiteltavat ominaisuudet ja OIS-ajattelu yhdistyvät opiskelijalle näkyväksi ja koettavaksi palvelukokemukseksi. Mitä tarkoittaa Open Innovation Space? Mitä tarkoittaa avoimuus, mitä tarkoittaa innovaatio ja mitä tila tarkoittavat koulumme toimintamallin ideologiassa? Tästä lähdin miettimään eri alojen opiskelijoita ja sitä, miten mahdollistettaisiin enemmän avoimuutta ja monialaisia projekteja. Tutkin Savonian eri alojen lukujärjestyksiä ja tein havainnon aikataulujen päällekkäisyyksistä. Havaitsin yhteisen ajan puutteen olevan ainakin yksi ongelma yhteistoiminnan mahdollistamisessa.

Sauli Pietikäisen (2013) opinnäytetyössä<sup>12</sup> tekemä kyselytutkimus osoittaa, että monialaisen yhteistyön suurin haaste Savonian opiskelijoilla on aikataulujen yhteensovittaminen. Erityisesti mainittiin tapaamisten järjestämisen vaikeus päällekkäin menevien aikataulujen kannalta sekä se, ettei itse projektien tekemiselle löydy yhteistä aikaa. Tutkimuksen ja havainnointien avulla päädyin johtopäätökseen siitä, että ajan puute sekä opiskelijoilla, että henkilökunnalla on koulussamme merkittävin ongelma. Lisääjän mahdollistaminen opiskelijoille käytännönläheiseen TKI-toiminnan toteuttamiseen on tärkeää ammattikorkeakoulujen yhteiskunnallisen koulutuksen roolin täyttämiseksi. Yhteisen ajan mahdollistamisesta, ihmisten yhteen saattamisesta ja opiskelijoiden omien ideoiden toteuttamisesta projektitöinä muodostui idea Savonian OIS-ajattelun ydinpalvelulle.

Suurella organisaatiossa yhteinen tila tarkoittaisi

vapaata tilaa lukujärjestyksissä, eli OIS-tila olisi aikaa. Yhteisen tilan näkeminen yhteisenä aikana lähti ajatuksesta, että entä jos kaikki kävisivät eri aikaan samassa tilassa, nähdäänkö tila yhteistyön kannalta edelleen merkittävänä? Suurella organisaatiossa ei voi määritellä yhteistä tilaa, avoimen innovaation tilaa, ilman, että tilaan menemiselle mahdollistetaan yhteinen aika. Säännöllinen samanaikainen vapaaopiskelu aika lukujärjestyksissä saattaisi jonkin ajan kuluttua muuttua todelliseksi OIS-ajatteluksi Savonian koulutuskulttuuriin.

OIS-ajattelulle suunniteltu verkkoympäristö puolestaan vastaisi kysymykseen, miten yhteinen aika hyödynnetään? Virtuaaliympäristö olisi ydinpalvelun (vapaan opiskeluajan) mahdollistava tukipalvelu ja se loisi Savonian verkkoympäristön perustamiselle aidon ja pysyvän tarpeen. Savonian verkkoympäristö tukisi näin täysin OIS-ajattelun monialaisuuteen tähtäävää toimintaa. Valitsin OIS-palvelukonseptille nimen Touchpoint (suom. kontaktipiste), koska se viittaa sekä palvelumuotoiluun, ja OIS-ajattelun ideologiaan. Palvelun nimeämisen avulla halusin osoittaa myös palvelun markkinoinnin ja brändäyksen mahdollisuutta.

Seuraavalla sivulla jaottelen OIS-ajattelusta johdetun palvelukonseptin ydinpalveluun, tukipalveluun ja lisäpalveluihin.

<sup>12</sup> PIETIKÄINEN, Sauli 2013. Ammatillinen työkalupakki – Muotoilija osana yrityksen tuotekehitystä ja monialaista ryhmää. Savonia-ammattikorkeakoulu. Muotoilun koulutusohjelma. Opinnäytetyö. (Viitattu 2013-05-28). Saatavissa: <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2013052710964>  
– osa COOL -opinnäytetyöyhteisön opinnäytetöitä vuonna 2013



## Ydinpalvelu

Savonia tarjoaa opiskelijoille vapaata ja avointa opiskeluaikaa jokaiselle viikolle. Aika ydinpalveluna tarkoittaa opiskelijoille vapautta valita erilaisia tutkintoon sisältyviä opintoja, aloittaa omia tutkintoon kuuluvia projekteja, se mahdollistaa monialaisen toiminnan sekä luo mahdollisuuden toteuttaa enemmän käytännönläheistä oppimista.

## Tukipalvelu

Touchpoint verkkoympäristön avulla opiskelijat voivat aktivoida Savonia tarjoamaa vapaata aikaa. Verkkoympäristö on kuin ilmoitustaulu, jossa näkyy samassa paikassa kaikki Savonian avoimet tapahtumat. Siellä ilmoitetaan myös TKI-projekteista sekä lyhytkursseista. Verkkoympäristössä voi ilmoittautua koulun OIS-ajalla järjestettäviin tapahtumiin tai ehdottaa omaa projektia. Verkkoympäristössä voidaan esimerkiksi ilmoittaa projekteista, vapaista luennoista ja lyhyt kursseista, jotka ovat avoimia kaikille. Siellä voi ilmoittautua erilaisille aktiviteeteille, tai hakea mukaan TKI-projektiin. Kaikki tapahtumat pyritään järjestämään aina samaan aikaan lukujärjestyksissä olevalla vapaalla opiskeluajalla, näin mahdollistaen kaikkien opiskelijoiden ja henkilökunnan osallistumisen avoimeen toimintaan. Yhteinen aika mahdollistaa myös monialaisien projektien aikataulujen yhteensovittamisen.

## Lisäpalvelu

Verkkoympäristöön voidaan kehittää lisäpalveluita opiskelijoille, henkilökunnalle ja julkiselle sektorille. Esimerkiksi opiskelijoiden profiilisivut, tietopankki (tiedonjakoon) tai tietyille ryhmätyöprojekteille tarkoitettuja suljettuja työtiloja.



Kuva 3. Kantonen 2013, OIS touchpointista tehty kuvitteellinen älypuhelimien sovellus

#### 4.3 TOKIO-malli palvelun kehittämiseksi

*Tärkeintä yhdistämisessä on se, että saadaan TKI-toiminnassa tuotettu tieto kulkemaan eteenpäin opetusmateriaaliksi kaikille opiskelijoille sekä opettajille. Tiedon siirtämisellä eteenpäin varmistetaan, että TKI-toiminta on myös opetustoimintaa eikä ainoastaan yksittäisten oppilaiden oppimisprosessia.*

Palvelumuotoilu on iteratiivinen prosessi, ei projekti. Palvelua ei voi koskaan saada valmiiksi, sillä palvelua on kehitettävä jatkuvasti (Tuulaniemi 2011, 245). Savonian palvelun tulee nyt ja tulevaisuudessa pysyä koko ajan ajantasalla, jotta palvelu vastaa aina opiskelijoiden ja samalla yritysten tarpeisiin. Palvelusta saadun palautteen avulla voidaan palvelua kehittää entisestään vastaamaan muuttuvia asiakastarpeita. Ydinpalvelun (ajan) tarkoituksena on lisätä TKI-toimintaa Savoniassa, sekä lisätä yleisesti innovatiivista toimintaa. Jotta vapaalla opiskeluajalla toteutunut TKI-toiminta ei olisi erillinen osa ammatikorkeakoulun opetusta, tulisi se yhdistää selkeästi osaksi koko organisaation oppimista.

Luontevalla yhteensovittamisella voidaan ratkaista monta taustaselvityksestä noussutta ongelmaa. Tärkeintä yhdistämisessä on se, että saadaan TKI-toiminnassa tuotettu tieto kulkemaan eteenpäin opetusmateriaaliksi kaikille opiskelijoille sekä opettajille. Tiedon siirtämisellä eteenpäin varmistetaan, että TKI-toiminta on myös opetustoimintaa eikä ainoastaan yksittäisten opiskelijoiden oppimisprosessia. Tiedon liikkuminen systemaattisesti mahdollistaisi myös opetuksen päivittämisen ajantasalle ja näin Savonia-amk:n palvelua voitaisiin kehittää jatkuvasti vastaamaan opiskelijoiden kysyntää.

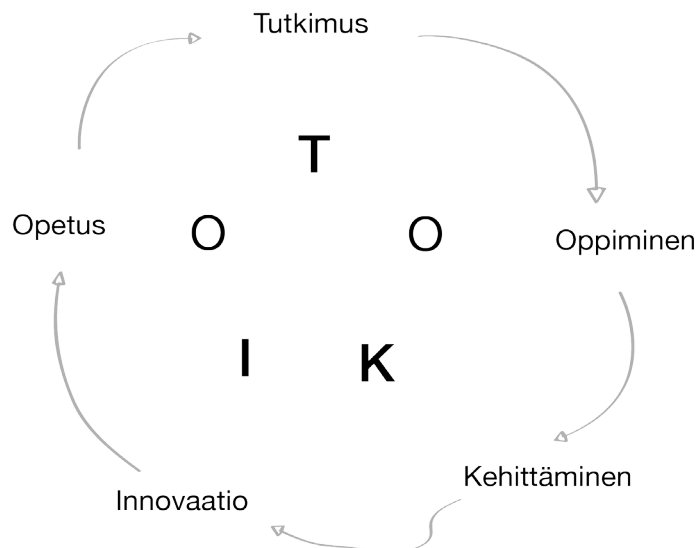
Mikäli TKI-toiminta ymmärrettäisiin osana opetustoimintaa, ei TKI-toiminta tarkoittaisi enää yksittäistä

projektitoimintaa, vaan koko organisaatioissa tapahtuvaa tutkimus-, kehitys- ja innovaatiotoimintaa, josta siirtyy opetukseen kaikille uutta tietoa. Tämä muodostaa OIS-palvelulle jatkuvan kehitysprosessin. Prosessin vaihteellinen siirtyminen seuraavaan tiedon tuottamisen vaiheeseen tapahtuu palvelumuotoilun prosessin omaisesti loogisessa järjestyksessä; Tutkimus-Oppiminen-Kehitys-Innovaatio-Opetus (ks. kuva 12, s.32). Kutsun sen vuoksi tätä TKI-toiminnan sekä opetuksen ja oppimisen yhdistettyä mallia TOKIO-malliksi. Organisaatiossa tapahtuva kehityksen ja opetuksen päivittäminen enemmän kysyntää vastaavaan suuntaan voisi tällä tavalla olla jatkuvaa fuzzy front end- toimintaa. Kysyntälähtöisyyteen vastaaminen ensisijaisesti organisaation sisällä voidaan nähdä suoraan sidottuna kysyntälähtöisen toiminnan mahdollistamiseen organisaation ulkopuolelle. TKI-toiminnan kysyntälähtöisyys oli yksi taustaselvityksestä nousseista ammattikorkeakoulujen kehittämisen kohteista.

Yhdistettyjen TKI ja O&O moodien TOKIO-mallissa tutkimus tarkoittaa koko organisaation sisällä tapahtuvaa tutkivaa toimintaa. Tutkimusta tekevät kaikki organisaatiossa toimivat sidosryhmät: opiskelijat, opettajat, ja TKI-henkilökunta. Oppiminen puolestaan tarkoittaa koko organisaatiossa tapahtuvaa kokonaisvaltaista oppimista (perusopetuksesta, TKI-toiminnasta ja käytännön harjoittelusta oppimista), se on myös yhteistoiminnan sekä yhteistyötaitojen

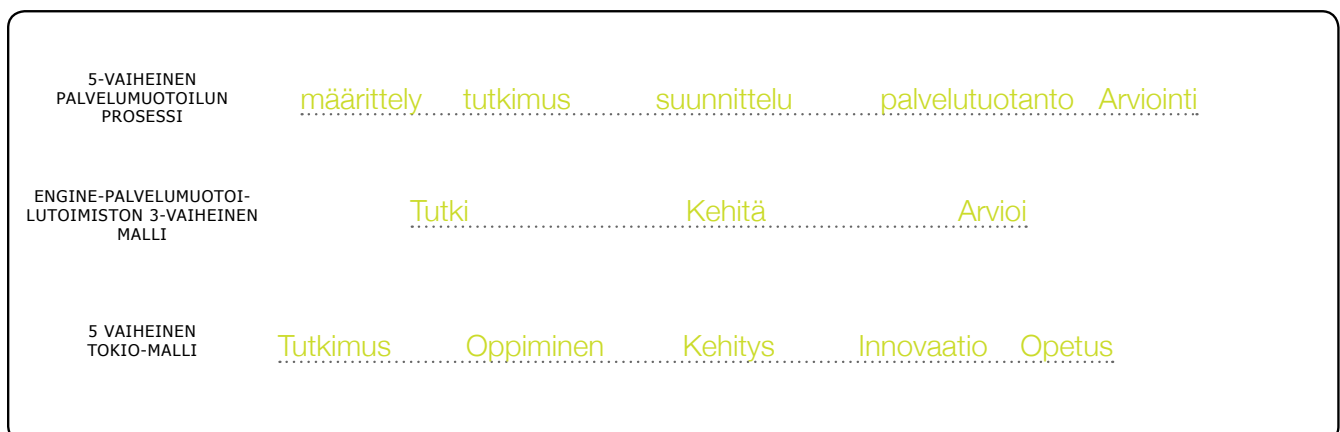
oppimista – ydin ongelma, jonka Salmela (2013) toi esiin opinnäytetyössään. Kehitystoiminta tarkoittaa Itä-Suomen aluetta tai Savoniaa kehittävää toimintaa. Tässä prosessin vaiheessa kehittäminen tarkoittaa uteliaisuuden synnyttämien ideoiden, tutkimuksien viemistä projekteiksi ja ulkopuolelta tulleiden toimeksiantojen toteuttamista. Prosessin seuraavan vaiheen, innovaatiotoiminnan, näen kehitystoiminnasta (projektitoiminnasta) saatavien ideoiden jatkokehitysvaiheena, se on TKI-projekteista saadun tiedon eteenpäin siirtämistä organisaation sisällä. Innovaatiotoiminta TOKIO-mallissa on tiedon jatko-hyödyntämistä ja tiedon 'ristipölytystä' muiden opiskelijoiden, henkilökunnan ja sidosryhmien kanssa.

Prossin viimeinen vaihe, opetus, vastaa palvelumuotoilun prosessin viimeistä, arviointi -vaihetta. Opetus- vaihe TOKIO-mallin prosessissa vastaa organisaation sisäisen kysyntälähtöisyyden toteutumisesta. Opetus vaiheessa päivitetään opetusta ajantasalle, jotta voidaan nopeasti reagoida nopeasti muuttuviin työmarkkinoiden tarpeisiin. Palvelun arvioinnin mittareiden avulla voidaan määritellä palvelulle uusia kehittämisen tarpeita (Palvelun arviointi s. 36-39). Opetuksen päivittäminen ja jatkuva modifioituminen luo pohjaa uudelle tutkimukselle ja mahdollistaa osaamisen päivittymisen tarvittavassa tahdissa.



Kuvio 5. Kantonen 2013, TOKIO-malli

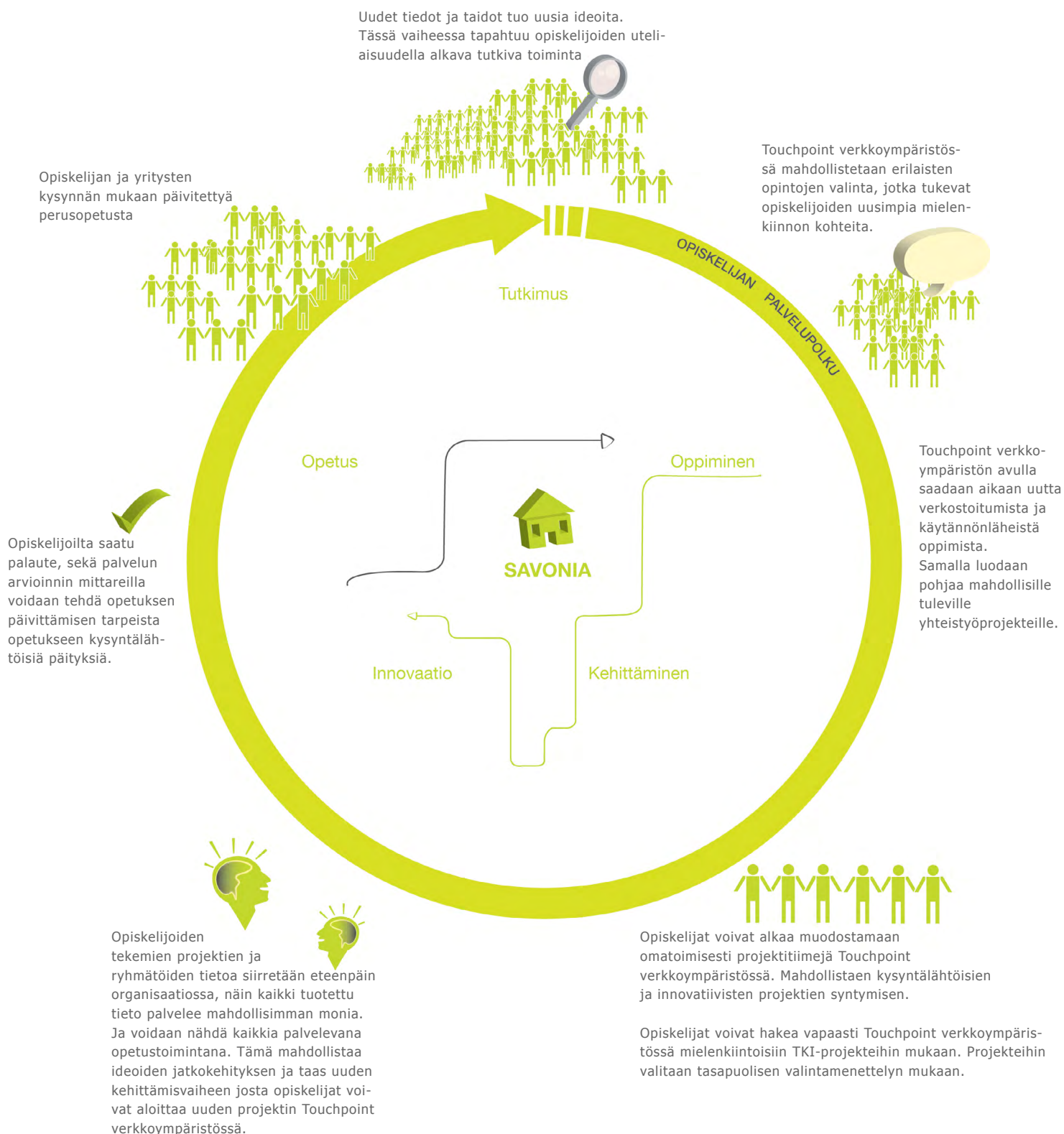
#### PROSESSIEN SAMANKALTAISUUS



Kuvio 6. Kantonen 2013. Prosessien samankaltaisuus

## 4.4 OIS Touchpoint & TOKIO-malli

Seuraava kuva näyttää miten Touchpointin palvelupolku on osa palvelun kokonaiskuvaa organisaatiossa.



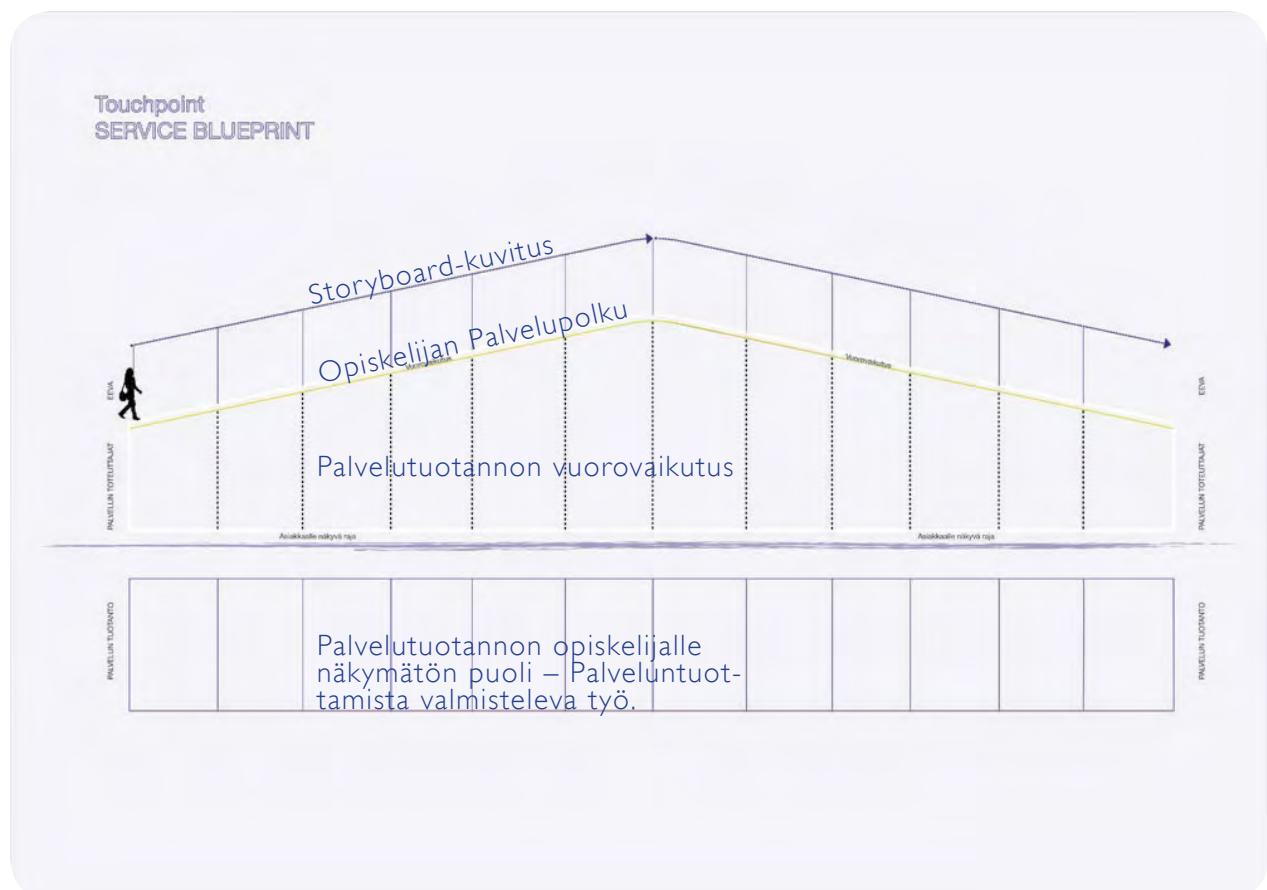
Kuvio 7. Kantonen 2013. TOKIO-malli Touchpoint palvelupolulla

## 4.5 Service Blueprint

Palveluprosessi määritellään niin, että opiskelijan palvelupolku, Savonian ja kaikki prosessiin kuuluvat toimijat saadaan esiin. Tarkoitus on tuoda esiin opiskelijan kulkeman palvelupolun taustalla tapahtuva työ, joka mahdollistaa palvelun toteutumisen. Service blueprint, eli palvelumalli, on visuaalinen kuvaus koko palvelupolusta ; Opiskelijan kokemat ja näkemät asiat (myös palvelun brändi) sekä palveluntuottajan toiminta palvelun mahdollistamiseksi. (Tuulaniemi 2011,212)

OIS Touchpoint palvelukonseptin Service Blueprint kuvataan kolmessa eri tasossa (Service Blueprint ks. s.30-31) Ylimmällä tasolla, "sillan päällä" kulkee asiakkaan palvelupolku. Se kuvataan sekä kirjallisena

kertomuksena, sekä storyboard-kuvituksella. Sillan päälitaso kuvaa arvoketjun jonka Savonia opiskelijalle tuottaa. Sillan alapuolella kuvataan suoraan vuorovaikutuksessa olevat vastaavat vaiheet, mutta palvelun tuottajan näkökulmasta. Sillan alla, ja asiakkaalle näkymättömissä 'vedenpinnan alapuolella' on kolmas taso. Tässä tasossa kuvataan palvelutuotannon puolta, joka ei näy opiskelijalle. Esimerkiksi palveluntuottamiseen liittyvät ennakkotyöt. Palvelumalli voi toimia palvelun kehittämistyökaluna sekä sillä voidaan arvioida Savonian kykyä tuottaa palvelua. (Tuulaniemi 2011, 213)



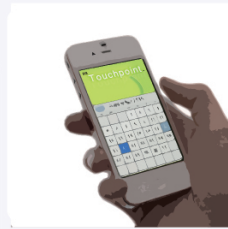
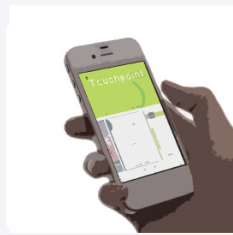
Kuvio 8. Kantonen 2013 mukailleen Juha Tuulaniemi 2011. Service Blueprint



# Touchpoint SERVICE BLUEPRINT

EEVA

PALVELUN TOTEUTTAJAT



## Palveluun tutustuminen

Eeva käy aamulla ennen tuntien alkamista hakemassa kahvin ja samalla lukee päivän uutiset sekä käy Touchpointissa katsomassa koulun tapahtumat. Häntä kiinnostaisi erityisesti löytää mielenkiintoinen projekti tai osallistua workshopiin.

Ajatuksissaan Eeva melkein myöhästyy tunnilta ja lähtee kiireisesti juoksemaan luokkaan. Matkalla aulassa hän huomaa mielenkiintoisen Touchpointin julisteen jossa mainostetaan tulevaa liiketalouden luentoa.

Savonia-ammattikorkeakoulun avoimen Touchpoint ajan aktiviteetteja mainostetaan julisteilla, esitteillä sekä myös virtuaalisessa ympäristössä eri ikkunoissa.

Eevaä jäi mietittämään mitä luentoa julisteessa oltiin mainostettu, joten hän käy samantien puhelimen Touchpoint sovelluksella katsomassa mikä luennon aihe oli. Luento onkin vasta 3 viikon päästä, mutta eeva ilmoittautuu silti jo nyt luennolle.

Touchpoint palvelulle on tehty sovellukset älypuhelimille sekä tableteille. Opiskelija voi olla Touchpoint sosiaalisessa ympäristössä älypuhelimien sovelluksella, Tabletti-sovelluksella tai internetissä. Touchpointin tapahtumiin voi ilmoittautua sähköisesti.

## Palvelun saavuttaminen

Luento siirtyy Eevan henkilökohtaiseen kalenteriin Touchpointissa ja saa näin vahvistuksen hyväksytystä ilmoittautumisesta.

## Vuorovaikutus

Ilmoittautumiset vahvistuu ja siirtyy opiskelijan henkilökohtaiseen kalenteriin automaattisesti.

## Palvelutapahtuma

Kun luontopäivä vihdoin koittaa auditorio täyttyy ihmisistä. Paikalla on useita eri linjoilta opiskelijoita. Eeva kirjautuu luennolle hänelle annettulla koodilla ja varmistaa että luento on osallistuminen lasketaan hänen vapaastivalittaviin opintopisteisiin.

Luentoja kirjautumiskoodit jaetaan luennon alussa. Koodien avulla varmistetaan osallistuminen ja voidaan hyväksilukea osaksi vapaasti valittavia opintopisteitä.

## Jälkipalvelu

Luennolla mainitaan mielenkiintoinen yhteistyö projekti ruotsalaisen koulun kanssa. Eeva käy katsomassa Touchpointiin julkastuista luentomateriaaleista löytykö siitä lisää informaatiota.

Tapahtuman järjestäjä vastaa, että luennosta päivitetään Touchpointiin mahdolliset luentomateriaalit. Tapahtuman järjestäjä on se henkilö joka on toteuttanut kyseisen tapahtuman Touchpointiin. Palvelun jälkipalvelu vaihe.

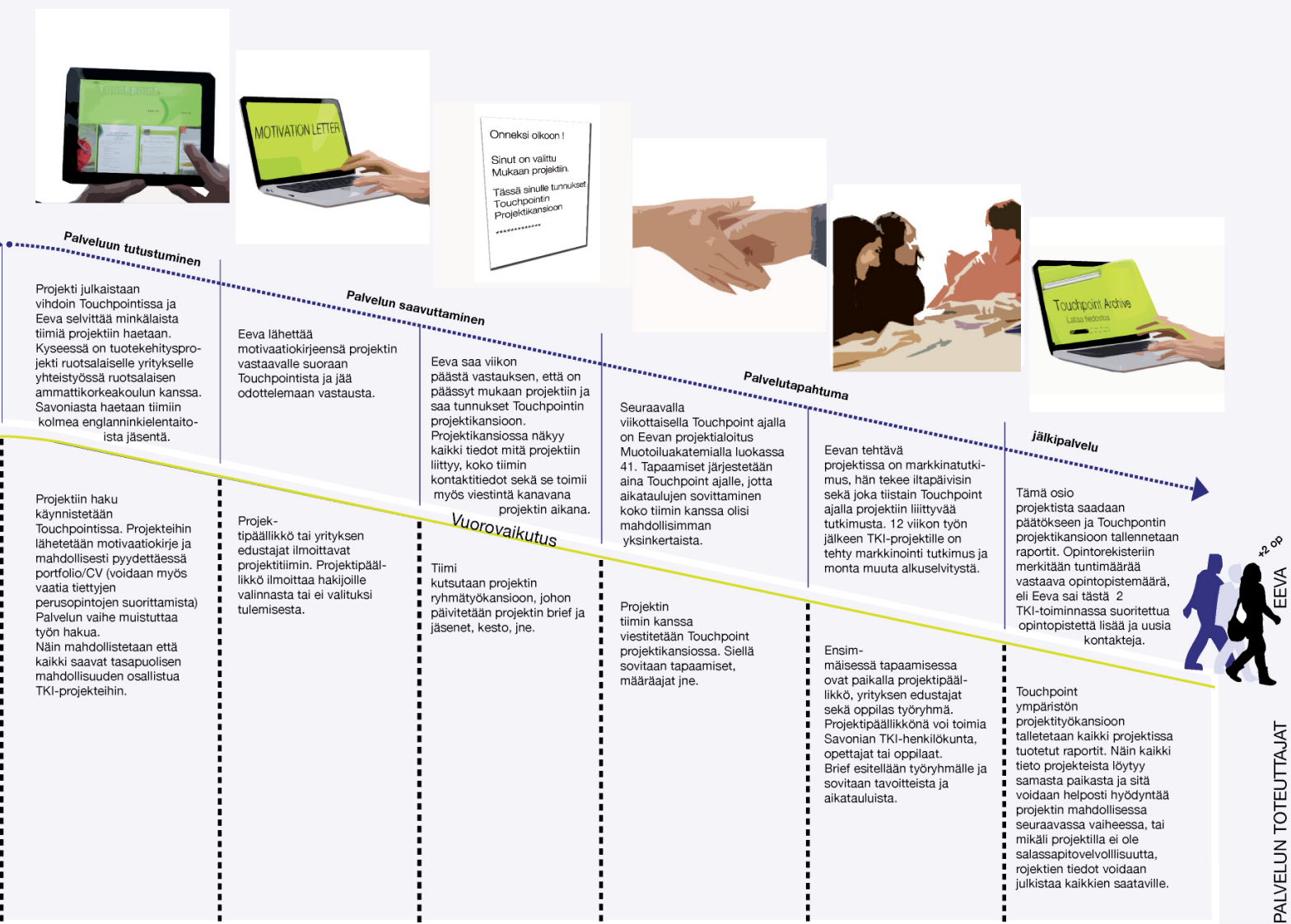
Asiakkaalle näkyvä raja

PALVELUN TUOTANTO

|  |   |   |   |   |   |
|--|---|---|---|---|---|
| Koulun henkilökunta, TKI-henkilökunta, kansainväliset ystävyyskoulut, oppilaat, yritykset, yksityiset henkilöt, kuka tahansa saa lähettää ehdotelman OIS (Open Innovation Space) Touchpointiin. Ehdotelmat käsittelee valitut Savonian henkilökunnan jäsenet, innovaatiopalveluyhmä, he auttavat toimeksiannon aloittajaa täsmentämään, muotoilemaan ja palastelemaan toimeksiannon toteuttamiskelpoiseksi kokonaisuudeksi (KIP-hanke) | Touchpointin päivityksistä vastaava henkilökunta hoitaa myös Touchpointin markkinoinnin tai välittää sen markkinoinnista vastaavalle työryhmälle. He hoitavat näkyvät julisteet ja mainokset Savonian kampuksiin tai esimerkiksi yrityksille, muille kouluille ja miksei kansainvälisillekin yhteistyökouluille (Näin Projektiin voidaan lisätä kansainvälistä toimintaa) | Tapahtumien osallistujaluettelot päivittyvät itsestään. | kalenterimerkinnät päivittyvät automaattisesti. | Osallistujaluettelon jäsenille luodaan kirjautumiskoodi. Kirjautumiskoodin avulla osallistujien läsnäolo vahvistetaan.<br><br>(Nykyaikaisempi versio: Osallistujalistan läsnäolot merkitsee tapahtuman vastaava henkilö, esimerkiksi perinteisenä nimenhuutona, tai osallistujien allekirjoituksilla. Tapahtuma vastaava kirjaa läsnäolot Touchpoint rekisteriin) | Vastaava henkilökunta päivittää luentomateriaalit oikeisiin paikkoihin. |
|--|---|---|---|---|---|



Zoom in



|   |   |   |  |  |   |
|---|---|---|--|--|---|
| Projektipäällikkö tai yrityksen edustajat lukevat motivaatiokirjeet ja tekevät projektitiimivalinnat. | Touchpointista vastaava henkilökunta perustaa Projektille ryhmätyökansion ja päivittää sinne tarvittavat tiedot sekä kutsuu valitut jäsenet kansioon. | Mahdollisesti tarvittava Touchpoint Tuki-palvelu. |  |  | Touchpointista vastaava henkilökunta päivittää projektin raportit avoimeen Touchpointiin, mikäli kyseessä ei ole ollut salassapitosopimuksen alainen projekti. Projektin työmäärä muunnetaan opintopisteiksi ja lähetetään opintotoimistoon kirjattavaksi opiskelijoiden opintorekisteriin. |
|---|---|---|--|--|---|

## 5.0 Palvelukonseptin arviointi

Palvelukonseptin arviointivaihe on palveluprosessin viimeinen vaihe. Palvelun arviointia tehdään palvelun lanseerauksen jälkeen, jolloin ollaan jo saatu palautetta ennalta määritellyistä palvelun arvioinnin mittareista. (Tuulaniemi 2011, 241)

Palvelua katsotaan opiskelijan palvelukokemuksen arvon muodostumisen näkökulmasta, sekä palvelun Savonialle tuoman arvon näkökulmasta.

### 5.1 Asiakaskokemus

Palveluiden suunnittelussa oleellisinta on palvelusta välittyvä kokemus asiakkaalle. Asiakaskokemus kattaa koko palvelupaketin: markkinoinnin, kontaktit, asiakaspalvelun, tarjotut palveluominaisuudet, käytettävyyden ja luottamuksen syntymisen. Tärkeintä on ymmärtää, että asiakaskokemuksia voidaan suunnitella, ja jotta asiakaskokemuksia voidaan tarjota, tulee ymmärtää kaikki tilanteet milloin ja miten ihmiset kohtaavat yrityksen tarjoaman.

(Tuulaniemi 2011,74)

Tärkein opintojeni tuoma merkitys itselleni on oman ammatti-identiteetin määrittäminen. Savonian tärkein tuottama arvo oli opintojeni aikana tapahtuva itsensä kehittäminen. Kokeilut ja epäonnistumiset auttavat löytämään omat mielenkiinnon kohteet ja samalla ohjaavat opintojen aikana itseään motivoivaan suuntaan. Erilaistet kurssit, tehtävät, projektit, luennot ovat kuin ärsykeitä, jotka ovat ohjanneet oman henkilökohtaisen ammatti-identiteetin kehittämiseni alkumetreillä.

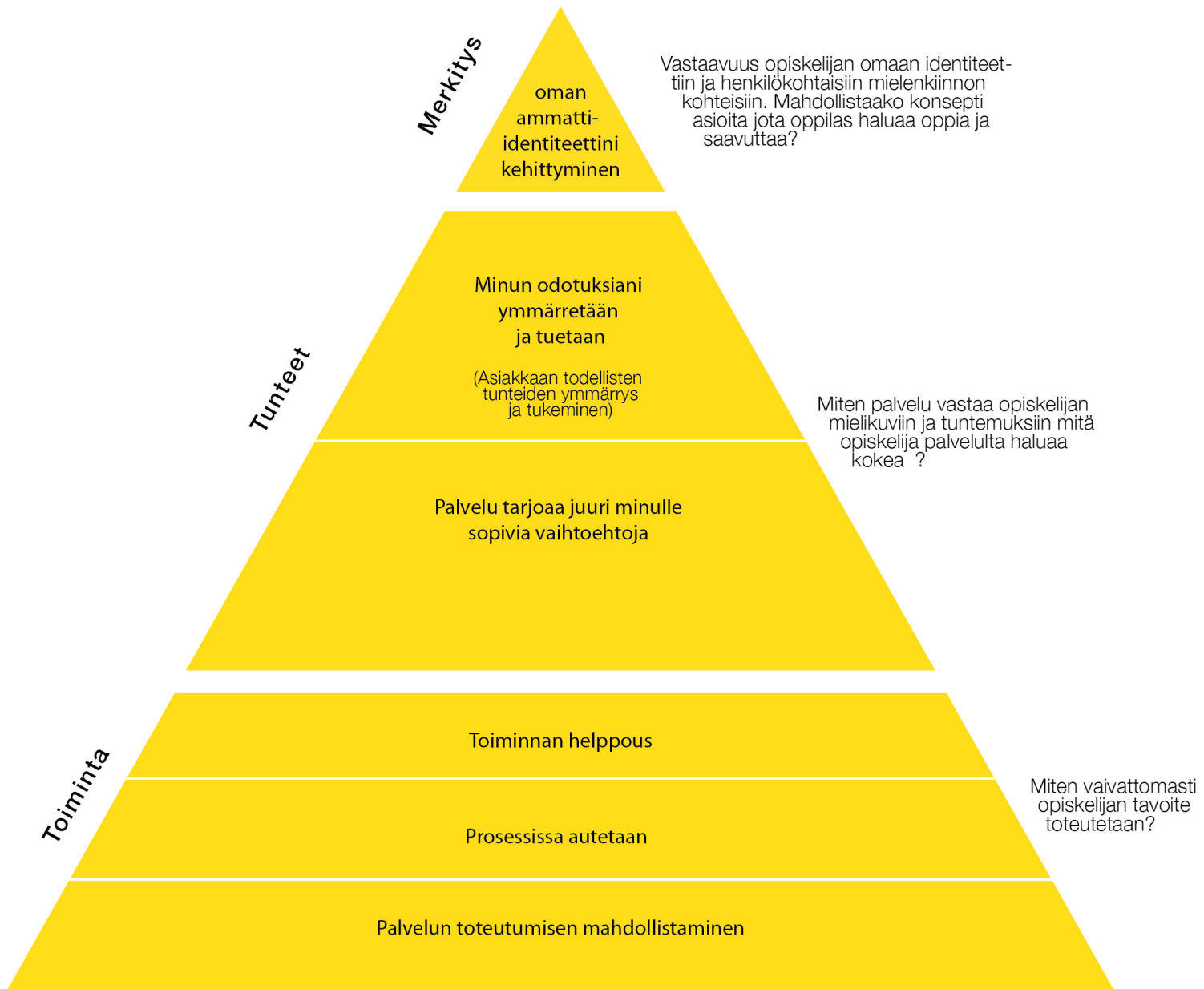
Savoniassa muotoilun opintojeni aikana on kiinnostukseni kohteet siirtynyt tilasuunnittelusta, apuvälineiden suunnitteluun, graafiseen suunnitteluun, design managementin teorioihin ja sieltä edelleen olen löytänyt palvelumuotoilun sopivan itselleni parhai-

ten. Itsensä kehittäminen ja löytäminen vaatii jatkuvia yrityksiä ja epäonnistumisia. Uskon, että mitä enemmän mahdollisuuksia opiskelijoille tarjotaan avoimeen opintojen suunnitteluun, pystytään paremmin vastaamaan palvelulla opiskelijoille tärkeimpään arvoon; oman ammatti-identiteetin määrittämiseen. OIS Touchpoint - palvelukonseptin avulla voisi opiskelijoille tarjota enemmän mahdollisuuksia ja aikaa heidän omien ammatti-identiteettien syntymiseen.

Asiakaskokemuksen muodostumisella on 3 eri tasoa; toiminta, tunteet ja merkitys. Toiminta vastaa asiakkaan funktionaaliseen tarpeeseen, se on palvelun käytettävyyttä, palvelun hahmotettavuutta, prosessien sujuvuutta, tehokkuutta ja monipuolisuutta. Tunnetaso tarkoittaa henkilökohtaisia kokemuksia palvelun aikana; helppous, kiinnostavuus, tunnelma ja kyky koskettaa eri aisteja (Ambient Design). Merkitys taso on ylin asiakaskokemuksen tasoja se tarkoittaa mielikuvia, unelmia, tarinoita, lupauksia ja on suhde asiakkaan elämäntapaan ja omaan identiteettiin. (Tuulaniemi 2011, 74)



## Arvon muodostumisen pyramidi



Kuvio 11. Kantonen 2013 mukaillen Juha Tuulaniemi 2011. Arvon muodostumisen pyramidi

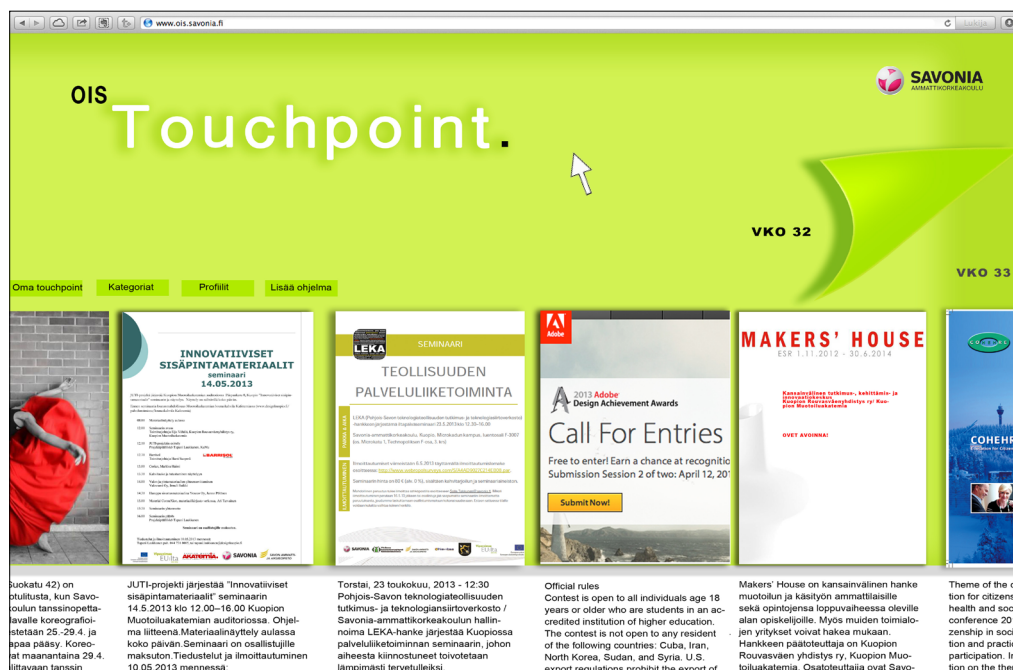
## 5.2 Palvelun kehittäminen

Palvelun arviointi vaihe tulee palvelumuotoilun prosessissa vasta palvelun pilotoinnin jälkeen, jolloin saadun palautteen avulla palvelua kehitetään edelleen. Palvelun arviointi vaihe on palvelun jatkokehitysvaihe, jonka avulla pyritään pitämään yllä asiakastytyvyyttä sekä saamaan tietoa palvelun tunnettuudesta ja maineesta (Tuulaniemi 2011,241). Työn rajauksen vuoksi ei todellista palvelun arviointia voida siis suorittaa, mutta Palvelun arvioimiseen kehitettävät mittarit voidaan määritellä ennakkoon.

Palvelun mittaaminen tarkoittaa palvelun tuottajan (Savonian) ja sen asiakkaan (Opiskelijan) välisen vuorovaikutuksen mittaamista. Jokaisella palvelulle muodostuu erilaisia tapoja mitata asiakastytyvyyttä, mainetta ja brändin tunnettavuutta, joista

web-palvelut ovat erinomainen tapa suorittaa palvelua arvioivaa mittaamista. Jokaisesta klikkauksesta verkkosivun palvelupolulla voidaan luoda erilaisia selviä tilastoja. (Tuulaniemi 2011,241)

OIS Touchpoint- konseptin sähköinen palvelu voisi toimia eräänlaisena TKI-tilastotietojen keskuksena. Verkkoympäristön avulla voisi arvioida monia palvelun tuottajan ja asiakkaan välisiä vuorovaikutuspisteitä, esimerkiksi palvelun kävijämääristä tiettyjen kurssien tai aktiviteettien suosioon. Palvelun tuomaa arvoa Savoniale voisi mitata web-palvelusta saatavilla tilastoilla, esimerkiksi tehtyjen TKI-tuntien avulla. Yksinkertaisesti laskien; jos lukuvuodessa (9 kk) olisi jokaisella viikolla (36vko) esimerkiksi 5 tuntia OIS Touchpointin kautta tehtyä TKI-toiminnaksi



Kuva 4. Kantonen 2013, verkkoympäristö mahdollistaa myös palvelun arvioinnille mittarin

hyväksyttäviä aktiviteetteja, kertyisi lukuvuodessa niitä yhteensä 180h/opiskelija. Jos oletetaan, että puolet Savonian kaikista opiskelijoista, 3 223 (yhteensä 6446 opiskelijaa vuonna 2012, Lähde: stat.fi), hyödyntäisivät palvelua ja suorittaisivat 2,5h viikossa TKI-toimintaa, eli noin puolet viikottaisesta OIS Touchpoint ajasta. Tämä tarkoittaisi, että TKI-toimintaa suoritettaisiin 290 070 h vuodessa, OIS touchpoint palvelun avulla. Vuositason opiskelija-kohtainen TKI-työmäärä olisi silloin 0,6 kk eli noin 2 viikkoa ylimääräistä täysipäiväistä TKI-toimintaa lukuvuodelle. TKI-opintopisteissä tämä tarkoittaisi lukuvuodessa noin 3 opintopistettä lisää 3223:lle opiskelijalle.

Tutkimus vaiheessa nostin esille, että Opetusministeriön raportin (2010:8) mukaan TKI-työssä suoritettujen opintopisteiden suorituspäämäärä vaihteli ammattikorkeakouluittain 0,24 pisteestä hieman yli 6 pisteen per opiskelija. Tämä kolmen pisteen vuosittainen kasvu 50 prosentilla opiskelijoista olisi TKI-opintopisteiden määrässä merkittävä parannus opetusmi-

nisteriön osoittamiin keskiarvoihin. Palvelun tuomaa hyötyä Savoniale voisi todentaa esimerkiksi oppilas-kohtaisten TKI-pisteiden nousevassa määrässä. Mikäli tehty TKI-työtunnit kasvaisivat palvelun avulla, voisi sitä ajatella myös Savonia-ammattikorkeakoulun kasvuna työvoimaresurssina. Mikäli palvelun lanseerauksen jälkeen olisi todennettavissa kasvua TKI-pisteiden suorituspäämäärässä, voisi tätä ”vapaasti valittavaa TKI-toimintaa” ajatella tulevaisuuden markkinointikeinona Savonia-ammattikorkeakoululle.

Voisin nähdä palvelun tuovan kilpailuetua Savonia-ammattikorkeakoululle koulujen yhteishauissa. Palvelun avulla erottautuminen kilpailijoista on keskeisin keino yrityksille erottua muista (Tuulaniemi 2011,).



Kuva 5. Kantonen 2013. Kuvitteellisen OIS Touchpoint-sovelluksen selailu iPadilla.

## 6.0 YHTEENVETO

Ammattikorkeakoulujen toimikuva on laaja ja jotta ammattikorkeakoulujen toiminta pysyy kysyntälähtöisenä, tulee sen jatkuvasti kehittää sen toimintaa ja vastata muuttuviin alueen ja opiskelijoiden tarpeisiin. Savonian palvelu on tuottaa opiskelijoille tietoa, taitoja ja mahdollisuuksia kehittyä ammattilaisiksi. Toinen Savonian palveluista on kehittää yhteistyössä alueen elinkeinoelämän kanssa kysyntälähtöisiä tuotteita ja palveluita.

Savonian palveluiden päätavoitteena on nostaa alueen elinvoimaa, luoda näin uusia työpaikkoja ja kouluttaa avoimille työpaikoille ammattitaitoisia henkilökuntaa. Verkkoympäristön hyödyntäminen ammattikorkeakoulun opetuksessa tuli suunnitella tarkasti tukemaan ammattikorkeakoulun tärkeimpiä palveluita.

Tutkimusosiossa nostettiin esiin yleisiä ammattikorkeakoulujen kehittämisen kohteita ja Savonian palvelussa esiintyviä palvelukokemuksen ongelmakohtia. Toteutetun tutkimuksen avulla tärkeimmiksi ammattikorkeakoulujen kehittämisen kohteiksi esitettiin; Opiskelijoiden tasapuolinen ja aktiivinen osallistaminen TKI-toimintaan, Toiminnan kysyntälähtöisyys, TKI-toiminta opetuksessa, TKI-toiminnan tasainen jatkuvuus ja Kansainvälisyys opinnoissa. Yhdessä merkittävimmäksi ongelmaksi opiskelijoiden palvelukokemuksessa todettiin TKI-toiminnalle

osoitetun ajan puute. Ajan lisäämisellä pystytään lisäämään kysyntälähtöistä toimintaa organisaation sisällä, ja näin luoda pohjaa myös kysyntälähtöiselle toiminnalle organisaation ulkopuolelle.

Palvelukonseptin idea ydinpalvelulle on tarjota opiskelijoille enemmän aikaa opintojen vapaaseen suunnitteluun. Yksi opinnäytetyön tuloksista on OIS-ajattelua tukeva verkkoympäristö, joka toimii ydinpalvelun mahdollistavana tukipalveluna. Toinen opinnäytetyön tuloksista on TOKIO-mall, palvelun toimintaa pintaa syvemmälle avaava palvelun prosessimalli. TOKIO-mallin avulla mahdollistetaan palvelun tasainen jatkuvuus ja organisaation palveluiden jatkuva kehittäminen.

Taustaselvityksissä olisi Palvelukonseptin soveltuvuutta tarkentaa Savonian organisaatioon. Taustaineistona käsiteltiin Suomen ammattikorkeakoulujen kehittämisen kohteita yleisellä tasolla, eikä yksityiskohtaisemmin Savonian kehitystarpeisiin. Savonian palvelun tämänhetkistä palvelukokemusta tarkasteltiin myös ajan puutteen vuoksi ainoastaan oman kokemuksen näkökulmasta. Palvelukokemuksien variaatioita eri alojen ja opiskelijoiden eri kokemusten välillä olisi voinut huomioida laajemmin. Työn rajauksen takia vähemmälle huomiolle jäi myös henkilökunnan näkökulma, koska painopiste pyrittiin pitämään opiskelijan palvelukokemuksessa.



Kuvio 12. Kantonen 2013. TOKIO-malli Touchpoint palvelupolulla

Palvelukonsepti on riippuvainen verkkoympäristön tarjoamasta ohjelmasta ja tapahtumien onnistuneesta vastaanotosta. Konseptin idea yhteisestä ajasta, ja kaikille tasapuolisesta osallistumisen mahdollisuudesta voi myös tulla haaste, kun tapahtumat tulee pyrkiä pääsääntöisesti järjestämään aina vapaalla Touchpoint -ajalla. Erilaisten tapahtumien ja aktiviteettien järjestäminen samaan aikaan on palvelun tuottaman arvon kannalta erittäin tärkeää. Haaste ei kuitenkaan ole liian suuri palvelun toteutumiselle. Tärkeämpää on pyrkiä järjestämään erilaisia tapahtumia mahdollisimman paljon kontaktiopetuksesta vapautetulle ajalle, kuin olla kiinnittämättä ajoittamiseen ollenkaan huomiota. On myös otettava huomioon, ettei kaikkia Touchpoint -ajalla suoritettuja opintoja voi välttämättä hyväksilukea TKI-toiminnassa suoritettuihin opintoihin, tätä voidaan kuitenkin mahdollisessa jatkokehityksessä tutkia tarkemmin. Uusi järjestelmä luonnollisesti korvaa ainakin osittain jonkin olemassa olevan järjestelmän. Näkisin nykyiset vapaavalintaiset opinnot korvautuvan täysin vapaalla opintojen valinnan mahdollisuudella. Touchpoint -aktiviteetit monipuolistaisivat vapaavalintaisten opintojen sisältöä, avaisivat laitosten välisiä rajoja ja toisivat oppilaille tasapuolisen mahdollisuuden TKI-projekteihin osallistumiseen.

Palvelukonseptin jatkon kannalta näen monia mahdollisuuksia erilaisille jatkotutkimuksille, joilla voisi tarkentaa palvelukonseptin toimivuutta ja toteutettavuutta Savoniassa. Opinnäytetyö tullaan esittelemään yhdessä muiden OIS-hankkeelle tehtyjen opinnäytetöiden kanssa, syyskuussa julkaistavassa OIS-hankkeen loppuraportissa. Opinnäytetyö esitellään myös mahdollisesti 26.9.2013 järjestettävissä Savonian koulutuksen kehittämispäivillä.

# LÄHTEET

## Kirjalliset Lähteet

LEINONEN, Paula 2011. ParempiOIS - Monialainen yhteistyö avoimessa innovaatioympäristössä. Savonia-ammattikorkeakoulu. Muotoilun koulutusohjelma. Opinnäytetyö. (viitattu 2013-05-12). Saatavissa: <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-201104295253>

MIETTINEN, Satu 2011. Palvelumuotoilu-uusia menetelmiä käyttäjätiedonhankintaan ja hyödyntämiseen. Helsinki: Teknologiainfo Teknova OY

PIETIKÄINEN, Sauli 2013. Ammatillinen työkalupakki – Muotoilija osana yrityksen tuotekehitystä ja monialaista ryhmää. Savonia-ammattikorkeakoulu. Muotoilun koulutusohjelma. Opinnäytetyö. (viitattu 2013-05-28). Saatavissa: <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2013052710964>

SALMELA, Mari 2013. Kuinka VOISimme? - Savonian OIS-hankkeen ydinkysymyksen visualisointi. Savonia-ammattikorkeakoulu. Muotoilun koulutusohjelma. Opinnäytetyö. (viitattu 2013-05-12). Saatavissa: <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2012121920034>

STICKDORN, M., Schneider J., 2011. This is service design thinking. Amsterdam: BIS publishers.

TUULANIEMI, J. 2011. Palvelumuotoilu. 2.tarkistettu painos. Helsinki: Talentum.

## Aineistot

VIDGREN, M. 2009. Koulutusinnovaatiotoiminnan tukemisen ja johtamisen mallintaminen. Tapaus-tutkimus monialaisen ammattikorkeakoulun terveys- ja liiketalousaloilta. Itä-Suomen yliopisto. Väitöskirja.

## Internet Lähteet

CIMO, 2012. Kansainvälisen liikkuvuuden ja yhteistyön keskus. 2012. Kansainvälinen liikkuvuus yliopistoissa ja ammattikorkeakouluissa 2011. Tilastoja ja tietoja- raportti 4/2012. (viitattu 2.5.2013). Saatavissa:

[http://www.cimo.fi/instancedata/prime\\_product\\_julkaisu/cimo/embeds/cimowwwstructure/26864\\_Kansainvalinen\\_liikkuvuus\\_yliopistoissa\\_ja\\_ammattikorkeakouluissa\\_2011\\_korja.pdf](http://www.cimo.fi/instancedata/prime_product_julkaisu/cimo/embeds/cimowwwstructure/26864_Kansainvalinen_liikkuvuus_yliopistoissa_ja_ammattikorkeakouluissa_2011_korja.pdf)

MAASSEN, P., KALLIOINEN, O., KERÄNEN, P., PENTTINEN, M., SPAAPPEN, J., WIEDENHOFER, R., KAJASTE, M., MATTILA, J. 2012. Publications of the Finnish Higher Education Evaluation Council. Korkeakoulujen arviointineuvoston julkaisuja 7:2012. (Viitattu 2013-04-05). Saatavissa: [http://www.kka.fi/files/1482/KKA\\_0712.pdf](http://www.kka.fi/files/1482/KKA_0712.pdf)

OIS 10 Blogit, 2012. Tietoa OIS-hankkeesta. Mikä on OIS- hanke? (Verkkoaineisto). (Viitattu 2013-01-30). Saatavissa: <http://ois10.blogit.fi/mita-on-ois/>.

OPETUSMINISTERIÖ 2010. Ammattikorkeakoulujen tutkimus-, kehittämis- ja innovaatiotoiminta innovaatiojärjestelmässä. Opetusministeriön työryhmämuistioita ja selvityksiä 2010:8. Valtioneuvosto: Opetusministeriö. ( viitattu 2013-04-10). Saatavissa: <http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Julkaisut/2010/liitteet/tr08.pdf?lang=fi>

SAVONIA-AMMATTIKORKEAKOULU, 2012. Tutustu Savoniaan: Strateginen ohjaus ja johtaminen (verkkoaineisto). (viitattu 2013-03-10). Saatavissa: <http://portal.savonia.fi/amk/>

SAVONIA-AMMATTIKORKEAKOULU, 2011. Korkeakouluverkoston innovaatiopalvelut. Metelmiä ja tuloksia KIP-hankkeessa 2008-2011. Kuopio: Savonia-ammattikorkeakoulu julkaisutoiminta. (Viitattu 2013-04-05). Saatavissa: [http://portal.savonia.fi/img/amk/sisalto/\\_tki-ja-palvelut/julkaisutoiminta/pdf/kip\\_net\\_edition.pdf](http://portal.savonia.fi/img/amk/sisalto/_tki-ja-palvelut/julkaisutoiminta/pdf/kip_net_edition.pdf)

TILASTOKESKUS, 2011. Liitetaulukko 1. Ammattikorkeakoulujen uudet opiskelijat ja opiskelijat ammattikorkeakouluittain 2012, 16. (Vitattu 2013-05-04) Lähde: <http://www.stat.fi>

## Kuvaluettelo

KUVA 1. Katariina Kantonen, 2013

KUVA 2. Katariina Kantonen, 2011

KUVA 3. Katariina Kantonen, 2013

KUVA 4. Katariina Kantonen, 2013

KUVA 5. Katariina Kantonen, 2013

KUVIO 1. Katariina Kantonen, 2013

KUVIO 2. Savonia-ammattikorkeakoulu, 2008.

Osaamislähtöinen strategia 2008-2012. Viitattu 10.4.2013.

<http://portal.savonia.fi/amk/node/107>

KUVIO 3. Katariina Kantonen, 2013

KUVIO 4. Katariina Kantonen, 2013

KUVIO 5. Katariina Kantonen, 2013

KUVIO 6. Katariina Kantonen, 2013

KUVIO 7. Katariina Kantonen, 2013

KUVIO 8. Katariina Kantonen 2013 mukaillen Tuulaniemi, J.  
2011. Palvelumuotoilu. Helsinki: Talentum media Oy

KUVIO 9. Katariina Kantonen 2013 mukaillen Tuulaniemi, J.  
2011. Palvelumuotoilu. Helsinki: Talentum media Oy

KUVIO 10. Katariina Kantonen 2013 mukaillen Tuulaniemi, J.  
2011. Palvelumuotoilu. Helsinki: Talentum media Oy

KUVIO 11. Katariina Kantonen 2013 mukaillen Tuulaniemi,  
J.2011. Palvelumuotoilu. Helsinki: Talentum media Oy

KUVIO 12. Katariina Kantonen, 2013



# Liitteet

1/1

## Storyboardin Tarina- kuvitetaan Blueprinttiin) kuvituksen kohdat merkitty sinisellä

Eeva tulee koululle ajoissa ja kävelee suoraan koulun kafeteriaan, ostaa itselleen ison kahvin ja istuu tyhjään ruokasaliin juomaan kahvia ja lukemaan kannettavaltaan päivän uutisia. Eeva on hyvin aktiivinen oppilas ja on aina kiinnostunut koulun tapahtumista. Hän käy Touchpointissa katselemassa olisiko tullut uusia projekti-ilmoituksia tai workshoppeja.

Eeva jää lukemaan Touchpointissa olevia arkistoja ja unohtaa ajan tajun. Kiirellisesti hän juoksee kohta alkavalle oppitunnille. Matkalla aulassa hän huomaa julisteen kansainvälisestä luennosta. Päästyään luokkaan hän ottaa puhelimellaan heti selvää mikä luennon aihe oli. Vieraileva Luennoitsija tulee Malmölaisesta ystävyyskoulusta ja luennon aiheena on tilastojen visualisoinnit yrityksen strategisen johtamisen tukena. Eevan mielenkiinto herää samantien ja päättää heti ilmoittautua luennolle. Luento on vasta kuukauden päästä mutta onneksi siitä siirtyy automaattisesti merkintä Eevan henkilökohtaiseen kalenteriin.

Kun Luentopäivä vihdoin koittaa täyttyy auditorio ihmisistä. Luento on näyttävästi osoittanut mielenkiintoa koko ammattikorkeakoulussa. Osa näyttää olevan myös yliopiston opiskelijoita. Eeva kirjautuu luennolle hänelle annettulla koodilla ja varmistaa että luentoon osallistuminen lasketaan hänen vapaasti valittaviin opintopisteisiin. Luento on erittäin mielenkiintoinen ja Eeva kirjoittelee muistiinpanoja itselleen. Ruotsalainen luennoitsija mainitsee tulevasta yhteistyöprojektista Malmön koulun ja Savonian vä-

lillä, joka aloitetaan ensi syksynä. Eevan mielenkiinto herää joten hän seuraa Touchpointia tarkkaavaisesti jotta tietää milloin TKI-projektiin avautuu haku. Kun Projekti vihdoin tulee Touchpointiin, kerrotaan projektiesittelyssä tarkemmin minkälaisesta projektista on kyse ja minkälaisia osaajaa tiimiin haetaan. Projektin kesto on 3kk, eli 12 Touchpoint päivän kestävä kokonaisuus. Itse projektille se tarkoittaa tosin vasta tutkimusta. Projektiin haetaan markkinoinnin osajia tekemään markkinointitutkimusta Ruotsalaiselle yritykselle ja Eeva päättää hakea projektitiimiin. Eeva lähettää motivaatiokirjeensä Projektivastaavalle Touchpointin kautta ja jää odottelemaan vastausta. Projektitiimi valitaan viikon aikana ja Eeva valitaan tiimiin mukaan. Touchpointiin tulee nyt projektille oma ryhmä jossa kaikki tiimin jäsenet, myös ruotsalaiset opiskelijat, vastuu opettajat ja yrityksen edustajat. Ryhmäkansio on suljettu muilta ja se toimii tiedon tuotto ja vaihto paikkana. Ryhmä kansioon tallennetaan myös kaikki projektiin liittyvät raportit ja aineistot. Näin jos projektia jatketaan uudessa prosessin vaiheessa uudella tiimillä tai tiimiin tulee uusia osapuolia, saavat he kaiken tiedon käsiinsä samasta paikasta. Touchpoint mahdollistaa myös viestinnän projektin kaikkien osapuolien välillä. Eeva suorittaa markkinatutkimusta ruotsalaiselle yritykselle muun koulun ohella. Tapaamiset tiimiläiset sopivat yleensä aina Touchpoint tiistaille. Sillä se on varmasti kaikille yhteinen aika.

12 viikon työn jälkeen TKI-projektille on tehty markkinointi tutkimus ja monta muuta alkuselvitystä. Tämä osio projektista saadaan päätökseen ja Touchpointin projektikansioon tallennetaan raportit. Opintorekisteriin merkitään tuntimäärää vastaava opintopistemäärä, eli Eeva sai tästä 2 TKI-toiminnassa suoritettua opintopistettä lisää ja uusia kontakteja. Eeva haluaa jatkaa projektin parissa vielä seuraavana syksynä, mutta sitä ennen kerkeää hän käydä suorittamassa lisää vapaasti valittavia lyhyt opintoja Touchpoint ajalla.

Tämä opinnäytetyö on osa Savonia-ammattikorkeakoulun teollisen muotoilun opiskelijoiden COOL-opinnäytetyöyhteisöä. Tarkoituksena on yhdistää saman aihepiirin opinnäytetöistä laajempi ja toisiaan tukeva kokonaisuus.

## OPINNÄYTETYÖN TIIVISTELMÄ

Opinnäytetyössä tarkastellaan verkkoympäristön mahdollisuuksia tuoda lisäarvoa Savonia-ammattikorkeakoulun opiskelijoiden palvelukokemukseen. Tavoitteena oli suunnitella verkkoympäristö tukemaan Savonia-ammattikorkeakoulun OIS-ajattelua. OIS lyhennetään sanoista Open Innovation Space ja sen tarkoitus on kuvata Savonia-ammattikorkeakoulun yhteistoiminnan ideologiaa, jossa opetukseen liitetyn TKI-toiminnan avulla tuotettaisiin monialaisissa ympäristöissä kysyntälähtöisiä tuotteita ja palveluita. Lopputyö etenee palvelumuotoilun prosessin kolmivaiheisen mallin mukaan: tutkimus, palvelun kehitys ja palvelun arviointi.

Taustatutkimuksella selvitettiin ammattikorkeakoulujen yleisiä kehittämisen tavoitteita ja niihin liittyviä opiskelijoiden palvelukokemusten ongelmakohtia. Palvelun kehitys vaiheessa taustaselvityksistä saatujen johtopäätösten avulla tunnistettiin palvelulle tavoiteltavia ominaisuuksia, joista syntyi palvelukonsepti. Viimeisessä, palvelun arviointi vaiheessa, selvitettiin mahdollisen palvelukokemuksen tuoma arvo opiskelijalle ja tuotiin esille suuntaa antavia mittareita palvelun asiakastyytyväisyyden arvioimiseen.

Merkittävin opinnäytetyön tuloksista on palvelun kehittämistä varten suunniteltu TOKIO-malli. TOKIO-mallilla pyritään selventämään, miten yhdistettäisiin TKI-toimintaa enemmän osaksi Savonian opetusta.